

# RELATÓRIO ANUAL OUVIDORIA PARLAMENTAR

**2007**

2007

## CÂMARA DOS DEPUTADOS

### MESA DIRETORA

**Presidente**

Deputado Arlindo Chinaglia

**Primeiro Vice-Presidente**

Deputado Narcio Rodrigues

**Segundo Vice-Presidente**

Deputado Inocêncio Oliveira

**Primeiro Secretário**

Deputado Osmar Serraglio

**Segundo Secretário**

Deputado Ciro Nogueira

**Terceiro Secretário**

Deputado Waldemir Moka

**Quarto Secretário**

Deputado José Carlos Machado

**Primeiro Suplente de Secretário**

Deputado Manato

**Segundo Suplente de Secretário**

Deputado Arnon Bezerra

**Terceiro Suplente de Secretário**

Deputado Alexandre Silveira

**Quarto Suplente de Secretário**

Deputado Deley

**Diretor-Geral**

Sérgio Sampaio Contreiras de Almeida

**Secretário Geral da Mesa**

Mozart Vianna de Paiva

## **OUVIDORIA PARLAMENTAR**

### **BIÊNIO 2007/2008**

#### **Ouvidor-Geral**

Deputado Carlos Sampaio

#### **Chefe de Gabinete**

Antônio Carlos Hemkemaier

#### **Assessor Jurídico**

Flávio Henrique Costa Pereira

#### **Assessoria de Imprensa**

Ana Lúcia Moura

#### **Equipe da Ouvidoria**

Ana Lúcia Moura

Antônio Carlos Hemkemaier

Flávio Henrique Costa Pereira

Gilberto Celestino Brasio Biléo Soares

Giliana Thomé Miola

Margarete de Oliveira Silva

Marisete Chaves de Oliveira

Paulo Antônio da Silva

Regina Bezerra da Silva Fontes

Rina Maria Barreiro Lacerda

Tatyana Gonçalves Arruda

Terezinha Vilas Boas Macedo

Valéria Bianchini Silveira (*em memória*)

Vera Lúcia de Campos de Matos

#### **Apoio**

Adriana Eugênia Alvim Barreiro

Ouvidora da Universidade Estadual de Campinas (Unicamp)

## SUMÁRIO

	<b>Pág.</b>
<b>Mensagem do Ouvidor</b> -----	7
<b>Apresentação</b> -----	9
<b>Primeira Parte</b>	
O trabalho da Ouvidoria Parlamentar -----	13
O papel do Ouvidor Parlamentar -----	14
Ações da Ouvidoria Parlamentar -----	15
Nova Resolução -----	15
SisOuvidor -----	16
<i>Ouvidodados</i> -----	17
Portal da Câmara -----	18
Encontro Nacional de Ouvidorias Parlamentares -----	18
Participação em eventos -----	19
<b>Segunda Parte</b>	
A participação do cidadão na Ouvidoria Parlamentar -----	23
Manifestações recebidas -----	23
Manifestações por instância de competência -----	25
Manifestações segundo o gênero -----	26
Mensagens por Estado de origem -----	27
Assuntos mais abordados -----	28
Assuntos mais abordados por Região -----	32
Assuntos mais abordados segundo o gênero -----	33
Tipos de abordagem -----	35
Tipo de abordagem das manifestações segundo a Região -----	36
<b>Conclusão</b> -----	39

## MENSAGEM DO OUVIDOR

Entre as diversas atribuições do Ouvidor-Geral, destaca-se aquela destinada a informar, à Câmara dos Deputados, o pensamento do cidadão brasileiro manifestado através das mensagens encaminhadas à Ouvidoria Parlamentar.

Conscientes desse papel, realizamos um completo levantamento das mensagens registradas na Ouvidoria no ano de 2007, com o propósito de obter dados estatísticos para fundamentar a elaboração deste relatório anual.

Neste trabalho realizamos profundas modificações em relação aos anteriores, objetivando permitir que os parlamentares, como também toda a sociedade brasileira, tenham um conhecimento mais aprofundado do saber social que deflui das mensagens por nós recebidas. Em especial, introduzimos uma análise qualitativa dos dados estatísticos, enriquecendo, assim, as informações disponibilizadas.

O bom andamento dos trabalhos da Ouvidoria depende, no meu entender, das mesmas características que reputo fundamentais para que o Parlamentar possa exercer seu mandato: transparência, retidão, compromisso com o interesse público e autonomia. Acresce-se, a essas características, o necessário apartidarismo, imprescindível para que o Ouvidor cumpra seu papel de atender as demandas recebidas, internas ou externas, de maneira isenta.

Este relatório demonstra, de forma clara, que foram esses os princípios que nortearam as atividades da Ouvidoria Parlamentar no ano de 2007, pois nossa preocupação primeira foi o cidadão brasileiro.

Confesso que hoje vivo um momento ímpar na minha vida parlamentar. Embora tenha exercido as mais diversas atividades como Deputado Federal, foi na condição de Ouvidor que passei a aferir, com maior amplitude, o sentimento da Nação e a interagir com a sociedade brasileira de uma forma muito mais efetiva.

Esperando ter contribuído para o aprimoramento dos trabalhos desta Ouvidoria, do Parlamento e da sociedade brasileira como um todo é que apresento o Relatório Anual de 2007.

Carlos Sampaio

Ouvidor-Geral da Câmara dos Deputados

## APRESENTAÇÃO

Concebido sob a premissa de transmitir aos membros da Câmara dos Deputados e aos cidadãos brasileiros as manifestações da sociedade enviadas à Ouvidoria Parlamentar, o presente trabalho expõe as ações implementadas e os resultados percebidos por este canal de interlocução durante o ano de 2007.

A primeira parte traz informações sobre o funcionamento do órgão, destacando sua importância enquanto meio de construção da cidadania, e o relato das inovações realizadas no primeiro ano do biênio 2007/2008. As mudanças fazem parte do projeto de reestruturação da Ouvidoria Parlamentar, desenhado para o citado biênio com o objetivo de melhorar o atendimento feito à população.

O quantitativo das manifestações recebidas pelo órgão, organizado segundo o tipo de abordagem, a instância de competência, os assuntos mais frequentes, além do gênero e do Estado de origem dos manifestantes, é apresentado na segunda etapa do trabalho, seguido de análises críticas.

Os indicadores revelam o perfil dos cidadãos que procuram diariamente a Ouvidoria Parlamentar e os assuntos motivadores dessa busca. Nesse sentido, são importante medida do pensamento e dos anseios da sociedade, além de informar, através das demandas de servidores da própria Câmara dos Deputados, as necessidades internas da Casa.

Ao garantir aos brasileiros os meios para manifestarem-se sobre os trabalhos do Parlamento e os mais diferentes temas do cotidiano, a Ouvidoria cumpre um papel muito maior que o de simplesmente transmitir aos membros da Câmara dos Deputados as informações que recebe da sociedade. Ela contribui substancialmente para o aperfeiçoamento da democracia, o exercício da participação construtiva e a prática da cidadania.



# PRIMEIRA PARTE

## A OUVIDORIA COMO INSTRUMENTO DE CIDADANIA

A Constituição de 1988 representou um marco na reconstrução democrática do Brasil. Ao dispor sobre os princípios da administração pública direta e indireta – legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência – criou campo fértil para o estabelecimento de instrumentos de controle da gestão pública.

Primogênitos dentre estes mecanismos, os institutos e delegacias de defesa do consumidor foram essenciais para despertar na sociedade a noção da importância de sua participação no processo de construção da cidadania. Mais recentemente ganharam destaque as ouvidorias, canais de interlocução entre as instituições e a sociedade.

Seu surgimento data do início da administração portuguesa no Brasil, entre 1538 e 1719, mas o contexto de redemocratização política dos últimos 20 anos, referendado com a Constituição de 1988, foi decisivo para transformá-las em representantes efetivas do cidadão dentro das instituições, função distinta daquela exercida pelos primeiros ouvidores.

A criação da primeira ouvidoria pública com esse propósito, em 1991, na cidade de Curitiba, no Paraná, motivou o surgimento de muitas outras. Nos últimos cinco anos, o movimento tem sido observado, inclusive, nas instituições privadas.

No âmbito do Poder Legislativo, a Câmara dos Deputados foi pioneira na adoção desse canal de comunicação. Criada em 2001, por iniciativa do então presidente da Casa, Deputado Aécio Neves, a Ouvidoria Parlamentar recebe diariamente manifestações de cidadãos sobre os trabalhos do Parlamento e temas gerais, além das demandas apresentadas pelos próprios servidores da Câmara.

Cabe à Ouvidoria dar o tratamento adequado às manifestações, de acordo com a competência estabelecida pelo Regimento Interno, e, após condensadas as informações, transmitir aos integrantes da Câmara dos Deputados o conteúdo das mensagens. Para tanto, expede aos parlamentares e órgãos da Casa ofícios, cartas-circulares, informativos, relatórios trimestrais e anuais e outros meios de comunicação interna. Nesse sentido, a Ouvidoria subsidia de maneira maciça e efetiva a discussão e votação de matérias do Legislativo.

Ao garantir, a todos, os meios para efetivarem suas manifestações, a Ouvidoria estimula a prática da cidadania, sendo um dos mais importantes instrumentos de aperfeiçoamento do processo democrático e de transparência dos órgãos públicos.



## O TRABALHO DA OUVIDORIA PARLAMENTAR

A Ouvidoria recebe diariamente manifestações encaminhadas por cidadãos de todas as regiões do Brasil, que desejam obter informações, sugerir ações, declarar posicionamento a respeito de proposições, requerer a discussão de determinados assuntos, fazer reclamações, formalizar denúncias, comentar temas em debate ou não no Parlamento, entre outras necessidades. As mensagens chegam por meio eletrônico, cartas postais, fax e pessoalmente, embora o primeiro recurso represente mais de 90% dos registros.

Cada manifestação recebida pela Ouvidoria é registrada e recebe um número de protocolo, que permite ao autor acompanhar eletronicamente o andamento da ocorrência. Em seguida, a mensagem é classificada quanto ao tema e o tipo de abordagem e repassada a um dos integrantes da equipe da Ouvidoria, que analisará seu conteúdo e responderá ao interessado. Todas as etapas do atendimento são realizadas por meio do Sistema de Gestão de Informações da Ouvidoria (SisOuvidor), cujo funcionamento será detalhado adiante.

O tempo de resposta depende da complexidade da demanda. Consultas simples são respondidas em 48 horas, em média. As que exigem pesquisa, consultoria jurídica ou encaminhamentos a outros órgãos da Câmara dos Deputados exigem prazo maior. Em todos os casos, 30 dias é o tempo máximo de resposta, exceto quando o retorno envolve manifestação de órgão externo à Casa.

Nos casos de demandas fora da competência da Ouvidoria, o cidadão é orientado sobre o órgão adequado para analisar sua questão e que meio deverá utilizar para encaminhá-la. Quando a Ouvidoria verifica a incidência de demandas recorrentes, envia carta-circular ao Presidente da Casa e aos Líderes dos Partidos, para que estes possam dar ciência do assunto às suas Bancadas.

As denúncias contra parlamentares, desde que sejam minimamente coerentes, são encaminhadas à Mesa Diretora. Já nas denúncias envolvendo autoridades de outros Poderes, os cidadãos são orientados a dirigi-las diretamente aos órgãos competentes. Ao proceder desta maneira, a Ouvidoria cumpre seu papel de canal de recepção de denúncias, não permitindo, no entanto, ser utilizada de maneira inadequada.

Independentemente da autoria, do tipo de mensagem ou do assunto abordado, a Ouvidoria informa, na resposta, sobre o seu próprio papel e o do Poder Legislativo, orientado sobre como participar mais ativamente dos trabalhos da Câmara dos Deputados, cumprindo o princípio da publicidade na administração pública. Com essa prática, o órgão produz duas importantes contribuições: a de possibilitar que o cidadão exerça mais conscientemente a democracia e a de esclarecer a população sobre a real missão do Parlamento.

## O PAPEL DO OUVIDOR PARLAMENTAR

Indicado pelo Presidente da Câmara dos Deputados para exercer mandato de dois anos, o Ouvidor Parlamentar é o único titular de órgão da Casa que, no exercício da função, permanece sem poder ser destituído e substituído, seja por ato do próprio Presidente ou de Líder partidário. Esta autonomia é imprescindível para que cumpra sua importante missão de interlocutor dos cidadãos junto ao Parlamento.

O Ouvidor deve resguardar o sigilo dos dados dos cidadãos que subscrevem as demandas registradas; ter sensibilidade para ater-se ao foco do problema apresentado, respondendo corretamente as indagações e evitando encaminhamentos inadequados; e atuar de maneira propositiva, e não apenas defensiva, especialmente nas situações em que o cidadão tiver comprovadamente seus direitos desrespeitados. Também deve o Ouvidor buscar constantes melhorias nas práticas de atendimento; divulgar o trabalho da Ouvidoria, possibilitando aumentar a participação da sociedade nas discussões do Parlamento; e utilizar de maneira eficiente e econômica os recursos materiais e humanos de que dispõe.

Ao representar a instituição, mas possuir o “olhar do cidadão”, o papel principal do Ouvidor Parlamentar não é o de ser um crítico de plantão, encarregado de investigar e apontar falhas, mas um agente permanente em defesa da cidadania e de propostas de melhorias. Assim, contribui para o fortalecimento da instituição que representa e para a difusão do verdadeiro papel do Legislativo.

## **AÇÕES DA OUVIDORIA PARLAMENTAR**

Ao assumir o cargo de Ouvidor-Geral da Câmara dos Deputados, em março de 2007, o deputado Carlos Sampaio encontrou uma Ouvidoria com significativos avanços, resultado das experiências vivenciadas pelos seus antecessores, do comprometimento e da dedicação de seus servidores, alguns deles integrantes dos quadros do órgão desde o início de seu funcionamento. Entretanto, muitos ajustes ainda se faziam necessários para aprimorar o trabalho realizado por este importante canal de comunicação.

Essa percepção deu início, no âmbito da própria Ouvidoria, a uma intensa tarefa de análise, estudo de viabilidade e diálogo com representantes dos demais órgãos da Casa, em especial da Diretoria Geral e da Secretaria de Comunicação Social.

O resultado deste esforço foi consolidado em um plano de reestruturação da Ouvidoria, cujas ações são detalhadas, individualmente, a seguir. Muitas delas foram implementadas ao longo de 2007, outras dependem de mudanças na legislação que trata do funcionamento e da estrutura do órgão.

Com o propósito de agilizar e qualificar o atendimento ao cidadão e tornar mais acessíveis os meios de contato com a Ouvidoria, essa redefinição confere ao órgão a importância que um canal com a sua competência precisa para desempenhar com êxito o papel que lhe foi proposto.

Ao melhorar a estrutura interna para melhor atender às demandas externas, o atual Ouvidor contribui para fortalecer uma verdadeira cultura de participação e cidadania, ultimando o trabalho iniciado pelos Ouvidores anteriores e sem o qual esta nova etapa não seria possível.

### ***A Nova Resolução***

Por ser a primeira instituída no Poder Legislativo brasileiro, a Ouvidoria Parlamentar foi idealizada sob o arcabouço que se entendia necessário no momento de sua criação.

Quando o Deputado Carlos Sampaio assumiu como titular do órgão a realidade era outra. A Ouvidoria já tinha vivenciado a experiência de atendimento ao cidadão e enfrentado os desafios colocados, entre outros motivos, pelas dificuldades técnicas e a necessidade de aprimoramento dos métodos. A Resolução nº 19, de 2001, que havia criado o órgão, estava, portanto, inadequada, fazendo-se necessária sua reformulação.

Nesse contexto, ocorreu a elaboração do projeto de uma nova Resolução. Com parecer jurídico favorável encaminhado à Mesa Diretora da Câmara dos Deputados, a proposta encontra-se no Plenário da Casa para votação.

O projeto define a Ouvidoria, ampliando a Resolução original, que estabelece as competências do órgão sem conceituar seu papel, e inclui os princípios da administração pública dentre aqueles que devem nortear os trabalhos. Acresce ainda dentre suas atribuições a obrigação de informar o cidadão sobre como proceder ou que órgão procurar em casos de demandas fora da competência do órgão e a possibilidade de receber manifestações sobre atos de improbidade administrativa.

Segundo o novo texto, o Ouvidor terá autonomia para disciplinar as atividades da Ouvidoria mediante Regulamento Interno, organizar os mecanismos e canais de acesso do cidadão ao órgão e propor à Mesa Diretora as mudanças depreendidas das manifestações da população. Poderá ainda sugerir às comissões permanentes a realização de audiências públicas sobre temas que, de forma recorrente, são encaminhados ao órgão. Por outro lado, o Ouvidor passa a ter a responsabilidade de elaborar trimestralmente e anualmente relatórios de atividades da Ouvidoria para encaminhamento a todos os parlamentares, órgãos e Presidência da Câmara.

A garantia do sigilo dos dados dos cidadãos que procuram a Ouvidoria também consta da proposta. Na nova Resolução esse direito é assegurado e a divulgação dos dados permitida somente mediante autorização por escrito do autor da mensagem.

A atual Resolução exige que qualquer denúncia apresentada, para ser analisada pela Ouvidoria, deve ser identificada, com o nome e endereço do denunciante. Na atual proposta, caberá ao Ouvidor decidir pelo encaminhamento de denúncias anônimas apresentadas, arquivando aquelas que se mostrarem, de plano, inidôneas, ofensivas, e dando seguimento àquelas que se mostrarem, *a priori*, devidamente fundamentadas.

A definição de prazos para as respostas é outro avanço da nova Resolução e já colocado em prática na atual gestão. Até então, a manifestação chegava na Ouvidoria e, nos casos em que exigia encaminhamento a outro órgão da Câmara dos Deputados, não havia prazo definido para sua devolução. Agora os órgãos da Casa têm 15 dias para responder ao Ouvidor, com previsão de abertura de processo disciplinar em caso de descumprimento. O Ouvidor, por sua vez, tem até 30 dias para responder à demanda. Nos casos em que a manifestação depende de encaminhamento ou resposta de órgãos externos à Câmara, o prazo estabelecido pela Ouvidoria é de 25 dias, prorrogável por igual período quando a complexidade do caso assim justificar.

## **SisOuvidor**

Uma das ações do projeto de reestruturação da Ouvidoria foi a implementação de um Sistema Informatizado de Gestão das mensagens enviadas pelos cidadãos.

Cedido pelo Ministério da Fazenda, estruturado de acordo com as necessidades da Câmara dos Deputados pelo Centro de Informática da Casa (Cenin) e adaptado à Ouvidoria com o apoio da Ouvidora da Universidade de Campinas (Unicamp), Adriana Eugênia Alvim Barreiro, o sistema entrou em operação em 5 de setembro de 2007. Seu funcionamento permitiu recepcionar e responder as manifestações dos cidadãos de forma organizada e célere, além de inibir o envio de mensagens repetidas, ao exigir o preenchimento de um formulário com alguns itens obrigatórios e a digitação de um código de envio da mensagem.

Atualmente, a mensagem enviada à Ouvidoria por meio do portal da Câmara dos Deputados é recepcionada diretamente pelo sistema e a manifestação recebida por carta postal ou fax é cadastrada por um operador. Anteriormente ao sistema, as mensagens chegavam por e-mail e, após análise e resposta, eram reproduzidas e arquivadas.

Nesse novo formato, o cidadão faz sua manifestação num formulário próprio onde deve informar, obrigatoriamente, nome, sexo, faixa etária, escolaridade, Estado de origem e de que forma deseja receber a resposta. Poderá informar ainda seu endereço, dados para contato, se é eleitor, pessoa física, jurídica ou anônima, além de escolher, entre seis itens, que tipo de abordagem fará: solicitação, sugestão, reclamação, denúncia ou expressão livre. Este último quesito é sempre conferido pelo receptor da mensagem na Ouvidoria, podendo ser reclassificada a mensagem, segundo os critérios próprios do órgão.

Recebida a demanda, o sistema permite ao operador classificá-la conforme temas pré-determinados, relacionados à estrutura organizacional da Câmara dos Deputados, e responder diretamente ao cidadão. Quando a manifestação necessita encaminhamento a outro órgão da Câmara para que seja respondida, o procedimento é feito por meio de comunicação interna e, recebida a resposta, a mesma é repassada ao cidadão pelo SisOuvidor.

Catalogadas eletronicamente, as informações geram um banco de dados que permite conhecer, por meio de relatórios estatísticos, o perfil daqueles que procuram a Ouvidoria. Anteriormente, tais ações eram executadas manualmente e, portanto, de forma muito morosa e trabalhosa.

## **Ouvidodados**

O *Ouvidodados* é um informativo trimestral com dados quantitativos dos atendimentos efetuados no período e os assuntos mais abordados pelos cidadãos que procuraram a Ouvidoria Parlamentar. Lançado no início da atual gestão, a publicação é encaminhada à Presidência da Câmara, aos principais órgãos da Casa e a todos os parlamentares, com o objetivo de subsidiar as discussões do Parlamento.

Até o final de 2007, foram produzidas três edições, a primeira referente aos meses de fevereiro, março e abril, a segunda com o período de maio a julho e a última compreendendo o período de agosto a outubro. A cada nova edição, o boletim vem incorporando mais informações, resultado da preocupação do órgão em aperfeiçoar seu próprio trabalho.

Além da criação e produção do *Ouvidodados*, a Ouvidoria implementou outras atividades relacionadas à divulgação do trabalho que realiza, entre as quais a reformulação de sua página no Portal da Câmara dos Deputados, com uma oferta maior de informações.

### **Portal da Câmara**

Com uma média de 38,3 mil visitas diárias, segundo dados de 2006, o Portal da Câmara dos Deputados é hoje um dos mais importantes meios de acesso à Casa. Através dele, uma parcela significativa da população obtém informações diversas, tais como andamento das proposições, o trabalho dos parlamentares e o funcionamento da Casa em geral.

Apesar de sua importância enquanto meio de comunicação, o Portal não dispunha de um link de acesso a Ouvidoria em sua primeira página. Para encontrar informações sobre o órgão, o usuário precisava pesquisar dentro do Portal, o que dificultava o conhecimento do trabalho realizado por este canal de interlocução. Essa constatação levou o Ouvidor, em uma de suas primeiras ações ao assumir o cargo, a buscar a inclusão de um ícone de acesso à Ouvidoria na primeira página do Portal. O pedido foi acolhido e efetivado pelo Comitê Gestor do Portal da Câmara dos Deputados.

A consequência imediata da introdução desse link, além da entrada em funcionamento do SisOuvidor, foi o aumento de mensagens enviadas à Ouvidoria, conforme será apontado adiante, na análise estatística dos dados de 2007.

Ainda em relação ao Portal, vale ressaltar que a Ouvidoria Parlamentar integrou, em 2007, o grupo de trabalho “Otimização dos Canais Web de Interação da Câmara dos Deputados com a sociedade”, em projeto conjunto desenvolvido pela Diretoria Geral, Centro de Documentação e Informação, Secretaria de Comunicação e Centro de Informática.

### **Encontro Nacional de Ouvidorias Parlamentares**

A preocupação em buscar meios de incentivar a implantação de ouvidorias nas Assembléias Legislativas Estaduais e Câmaras Municipais de todo o país, levou a Ouvidoria da Câmara dos Deputados a promover o Primeiro Encontro Nacional de Ouvidorias Parlamentares.

Até meados do segundo semestre de 2007, apenas as Assembléias Legislativas de nove estados, além da Câmara Legislativa do Distrito Federal, contavam com este canal de interlocução. Entre as Câmaras Municipais, o número era ainda menor. Somente os Parlamentos de seis capitais tinham ouvidores.

Realizado nos dias 28 e 29 de novembro, na própria Câmara dos Deputados, o encontro contou com a participação de representantes de ouvidorias atuantes do Legislativo e também

do Executivo, além do próprio Ouvidor da Câmara dos Deputados. Eles apresentaram suas experiências, discutindo o papel deste instrumento de comunicação com o cidadão.

Participaram como expositores dos painéis as Ouvidoras da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), Vera Maria Borralho Barcelar, e do Município de São Paulo, Maria Inês Fornazaro; o presidente da Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO), João Elias de Oliveira; o Gerente Jurídico do Instituto de Defesa do Consumidor (Idec), Marcos Diegues Rodrigues; o Mestre em Ciência Política, Rubens Pinto Lyra; o advogado e Mestre em Legislação Penal, Belisário dos Santos Júnior; o jornalista Gustavo Krieger; e o Diretor da Secretaria de Comunicação Social da Câmara dos Deputados (Secom), William França. Coordenaram os painéis as Ouvidoras da Unicamp, Adriana Eugênia Alvim Barreiro, e do Metrô de São Paulo, Vera Melo.

O Encontro contou com a participação do presidente da Câmara dos Deputados, Arlindo Chinaglia, do Reitor da Unicamp, José Tadeu Jorge, e do Secretário de Estado de Desenvolvimento Social de Minas Gerais, Custódio Mattos, representando o Governador Aécio Neves.

### **Participação em eventos**


A troca de experiências propiciada por encontros entre ouvidores é uma forma importante de obter subsídios para resoluções das questões que se apresentam no dia-a-dia desses órgãos. Com este propósito, e o apresentar o trabalho que realiza, contribuindo para estimular a criação de novas ouvidorias, a Ouvidoria da Câmara dos Deputados participou de quatro encontros de Ouvidores em 2007.

Em todos os encontros, a Ouvidoria Parlamentar alcançou seus objetivos: o de e trocar experiências, colaborando para o seu próprio aprimoramento.

O primeiro foi o 2º Encontro de Ouvidorias da Paraíba, realizado na Assembléia Legislativa de João Pessoa, no dia 4 de maio. O propósito foi o de apresentar o trabalho da Ouvidoria da Câmara dos Deputados às Câmaras Municipais do Estado que desejavam instalar suas próprias ouvidorias.

Em seguida, nos dias 22 e 23 de maio, a Ouvidoria Parlamentar participou de encontro de Ouvidores promovido pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária. O enfoque principal foi a necessidade de divulgação do trabalho das ouvidorias e dos mecanismos desenvolvidos atualmente com essa finalidade.

Em 21 de setembro, foi a vez do 11º Congresso Brasileiro de Ouvidores da Associação Brasileira de Ouvidores, em Santos, em São Paulo. A abordagem principal do encontro foi a importância da construção de mecanismos facilitadores das conversas entre ouvidores e cidadãos, elencando a mediação como o recurso que mais tem apresentado êxito na resolução de conflitos entre os usuários e a instituição representada pela Ouvidoria.



No dia 24 de outubro, o Ouvidor Carlos Sampaio participou como palestrante do 3º Encontro Regional de Ouvidorias Públicas, em Porto Alegre, dando continuidade às ações de consolidação da articulação, do diálogo e da cooperação entre as ouvidorias públicas do país, além de divulgar o trabalho da Ouvidoria da Câmara dos Deputados.

No âmbito da Câmara dos Deputados, a Ouvidoria Parlamentar atuou como palestrante da unidade “Mecanismos de Participação Popular” em todos os estágios-visita de curta duração, programa institucional destinado a estudantes universitários de todo o Brasil. Realizado mensalmente, reúne cerca de 50 universitários, que permanecem durante uma semana conhecendo as etapas do processo legislativo e as possibilidades de participação popular, por intermédio de cursos, palestras, acompanhamento de sessões no Plenário e visitas às Comissões e gabinetes parlamentares.

A participação da Ouvidoria neste programa é fundamental, porque, *a posteriori*, os participantes passam a atuar como multiplicadores, disseminando as experiências de cidadania vivenciadas no Parlamento.





# SEGUNDA PARTE

## **A PARTICIPAÇÃO DO CIDADÃO NA OUVIDORIA PARLAMENTAR**

As informações necessárias para traçar o perfil dos cidadãos que procuraram a Ouvidoria Parlamentar e os assuntos mais abordados durante o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro foram levantadas manualmente.

De cada uma das mensagens recepcionadas, foi extraído o assunto principal, o tipo de abordagem, o gênero e o Estado de origem do autor.

O assunto consta de quase 100% das mensagens examinadas, exceto daquelas chamadas de “ocorrência incompreensível”.

O tipo de abordagem seguiu o padrão utilizado atualmente pelo SisOuvidor: solicitação, sugestão, reclamação, denúncia ou expressão livre.

O gênero e o Estado de residência dos autores das manifestações eram as únicas informações disponíveis nas mensagens anteriores à implantação do SisOuvidor, ocorrida em setembro de 2007.

Embora essa ferramenta permita traçar o perfil do cidadão, o formulário disponível no link da Ouvidoria na primeira página do Portal da Câmara dos Deputados não é o único canal de acesso ao órgão. O Fale Conosco, outro meio de comunicação dos cidadãos com a Casa, remete aos demais órgãos, as manifestações que recebe, por meio de um formulário que não contém as mesmas informações oferecidas pelo SisOuvidor.

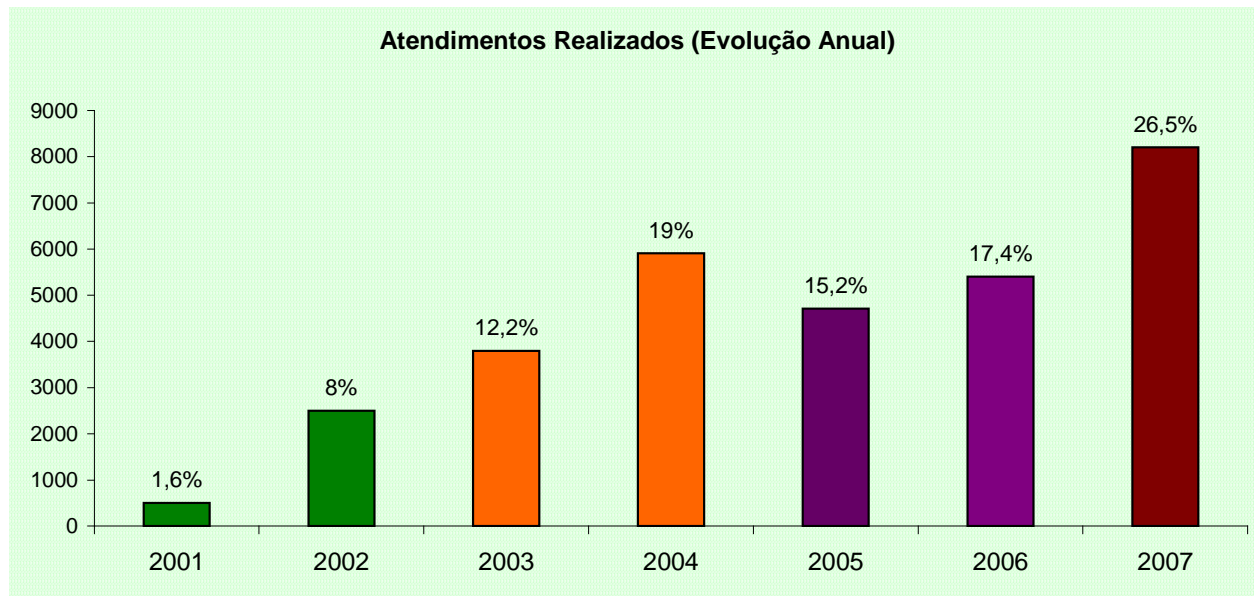
Para atingir o objetivo da Ouvidoria, traçado neste biênio, de obter um levantamento estatístico que possa fomentar os próprios trabalhos, é imprescindível que o órgão possa contar com a parceria dos demais órgãos da Casa. Ao recepcionarem mensagens de competência da Ouvidoria, os mesmos devem orientar os cidadãos a procurarem este órgão através do link disponível da primeira página do Portal da Câmara dos Deputados.

### **MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS**

A Ouvidoria Parlamentar recebeu 8.206 manifestações em 2007, das quais 6.877 foram consideradas válidas. As 1.329 restantes foram aquelas enviadas repetidamente pelos mesmos autores, embora tenham sido devidamente analisadas, atendendo ao princípio da Ouvidoria de não deixar qualquer ocorrência sem resposta.

O número de manifestações recebidas em 2007 reflete o ápice de um crescimento sistemático da procura por este canal de interlocução, representando 26,5% de todas as ocorrências registradas desde a criação do órgão.

O ano com participação mais aproximada ao de 2007, no total de mensagens recepcionadas, foi o de 2004, conforme o gráfico a seguir, com 5.905 ocorrências, entre as quais estão incluídas aquelas enviadas por meio do programa Carta-Resposta. Criado em 2003, o projeto foi extinto por não apresentar o resultado proposto.



Em seguida aos anos de 2007 e 2004, segundo a evolução anual de mensagens registradas, aparecem 2006, com 5.403 manifestações, e 2005, com 4.710. Em ambos os anos, os números resultaram principalmente da alta incidência de mensagens relativas ao anúncio da possibilidade de equiparação do salário dos parlamentares ao dos ministros do Supremo Tribunal Federal. Por último, aparecem os anos de 2003, com 3.796 manifestações; 2002, com 2.495; e 2001 com 500.

As ações de reestruturação da Ouvidoria, promovidas em 2007, tiveram papel decisivo na superação do número de registros, resultado esse considerado bastante significativo, especialmente em um país onde, atualmente, o Poder Legislativo e a Administração Pública, de maneira geral, enfrentam o descrédito da população.

Por outro lado, ainda que consideradas todas as mensagens recebidas pela Ouvidoria desde 2001, que somam 31.015, o resultado é modesto se comparado a alguns indicadores nacionais. Entre eles, aos 30 milhões de brasileiros com acesso à internet, principal meio de contato com o órgão; aos 4,1 milhões de pessoas que lêem jornais, um dos veículos de comunicação cujas informações motivam mensagens a este canal de interlocução, conforme se verá adiante; ou, mais ainda, aos 183,9 milhões de habitantes do país, todos igualmente representados na Câmara dos Deputados.

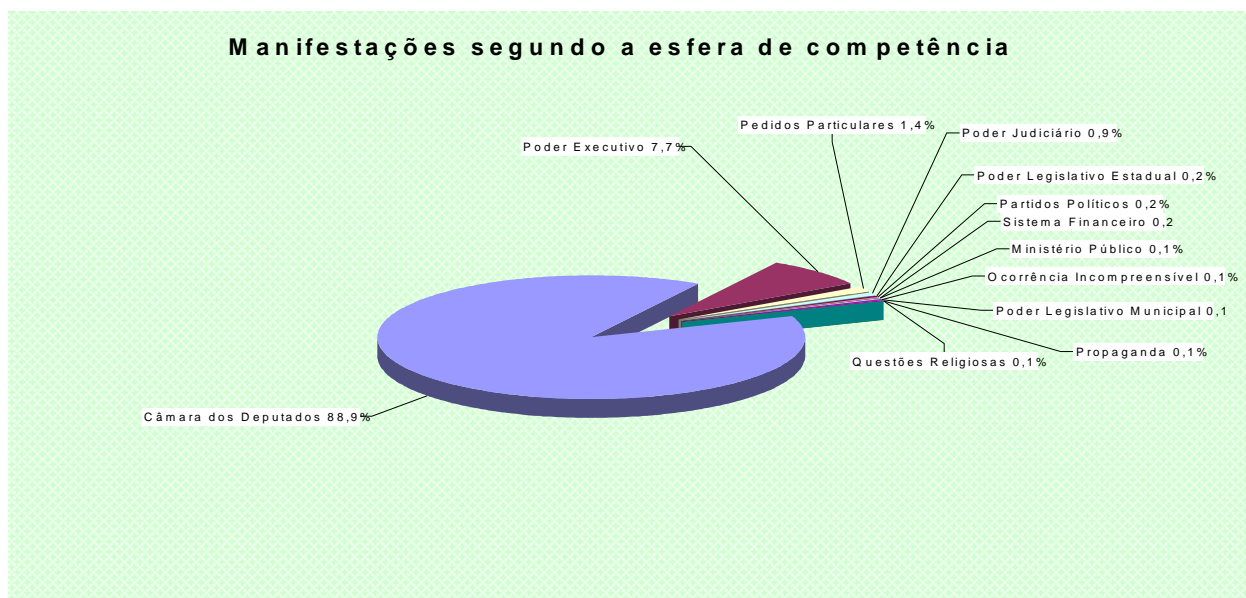
## MANIFESTAÇÕES POR INSTÂNCIA DE COMPETÊNCIA

A análise do levantamento segundo a instância de Poder a que estão relacionadas as mensagens registradas pela Ouvidoria Parlamentar em 2007 revela que a grande maioria da sociedade conhece e está atenta ao papel do Poder Legislativo, acompanhando os trabalhos da Câmara dos Deputados.

As manifestações cuja competência é exclusiva da Casa representam 88,9% das 6.877 mensagens registradas em 2007. Este percentual representa 6.117 ocorrências, que tratam sobre o processo legislativo, a atuação dos parlamentares, os serviços oferecidos pela Câmara ao público.

Estão incluídas ainda, dentre as ocorrências computadas como de competência da Câmara, aquelas relacionadas ao Senado Federal e ao Congresso Nacional. Embora sejam Casas autônomas, fazem parte do Poder Legislativo Federal e o que diz respeito a um em geral incide sobre o outro. É o caso, por exemplo, das denúncias de corrupção envolvendo um Senador da República, um dos assuntos mais abordados durante o ano, conforme detalhado no tópico “assuntos mais abordados”. Em várias mensagens de competência exclusiva da Câmara é comum encontrar referências ao caso. O mesmo ocorre com assuntos classificados como de competência do Senado, mostrando que em casos assim a imagem atingida é a do Parlamento como um todo.

Subtraídas as manifestações de competência da Câmara dos Deputados, as demais – 11,1% – estão relacionadas a outros Poderes, segundo o gráfico abaixo.



Com 530 mensagens, o Poder Executivo representa 7,7% do total. Nota-se, portanto, uma parcela significativa de pessoas que buscam a Câmara para resolver problemas com o Executivo. Em algumas manifestações, percebe-se que esta procura equivocada ocorre por desconhecimento das competências dos diferentes Poderes. Em outros casos, é a maneira que o cidadão encontra para buscar a solução de seu problema, uma vez esgotados os recursos junto ao Executivo. São ilustrativos destes casos, entre outros, as manifestações sobre a excessiva espera para realização de uma cirurgia no Sistema Único de Saúde ou o parecer sobre pleito de determinado benefício previdenciário.

O mesmo fato ocorre com as mensagens cuja competência são do Poder Judiciário e do Ministério Público, o primeiro com 59 ocorrências registradas e o segundo com 10. Já nos casos das ocorrências de competência dos Poderes Legislativo Estadual e Municipal, com 17 e 7 manifestações, respectivamente, o que ocorre é o desconhecimento do espectro de atuação e atribuições em quase 100% dos casos. O cidadão dirige-se à Câmara dos Deputados como se fosse a Assembléia Legislativa ou a Câmara Municipal de seu estado ou município.

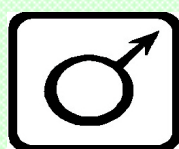
O conhecimento do verdadeiro papel da Câmara e da Ouvidoria Parlamentar é verificado também no baixo índice de pedidos particulares – 1,4%. Cada vez menos o cidadão procura a Ouvidoria para pedir emprego, ajuda financeira e consultorias particulares. No início do funcionamento da Ouvidoria, os pedidos particulares representavam aproximadamente 80% das manifestações registradas, embora não haja números precisos. Pode-se afirmar, portanto, que houve uma mudança de postura e participação do cidadão.

Ainda dentro das manifestações consideradas fora da competência da Câmara, estão 13 relacionadas aos Partidos Políticos e 12 ao Sistema Financeiro, das quais 9, neste último item, são reclamações contra bancos. Das demais, cinco são ofertas de prestação de um serviço à Câmara, aos parlamentares ou à própria Ouvidoria, quatro tratam de questões religiosas, além de oito classificadas como de conteúdo incompreensível. São cidadãos que não conseguiram expressar sua manifestação, ora por dificuldade pessoal, ora por erro redacional, ora por envio equivocado antes do término da mensagem, todas situações observadas em casos de envio pela internet.

## **MANIFESTAÇÕES SEGUNDO O GÊNERO**

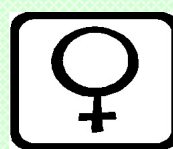
A participação masculina representa dois terços das 4.637 manifestações registradas na Ouvidoria Parlamentar, em 2007, em que foi possível identificar o sexo do remetente. Enquanto o gênero masculino respondeu por 63,3% do total de ocorrências, o feminino representou 36,6%, conforme o gráfico abaixo. O total de mensagens sem classificação de gênero foi de 2.202.

### Manifestações de acordo com o sexo



2939

Masculino



1698

Feminino

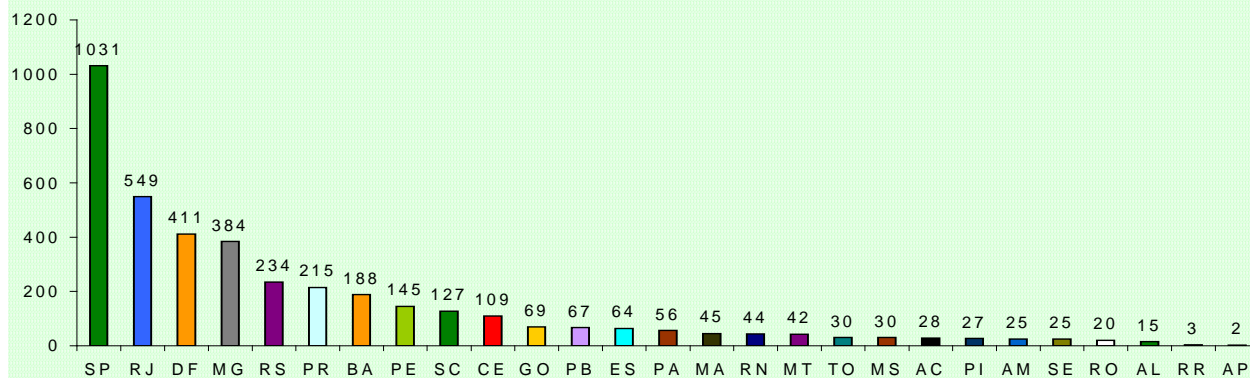
Esse resultado pode refletir aspectos da efetiva participação da mulher na vida política do país, atualmente – num universo de 513 Deputados Federais e 81 Senadores, apenas 53 são mulheres. Entretanto, cabe à sociedade civil estudar as causas de participação tão díspar entre os dois sexos e encontrar mecanismos para estimular a participação feminina, principalmente considerando que 50,7% da população brasileira é de mulheres, segundo dados de 2002 do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

### MENSAGENS POR ESTADO DE ORIGEM

A análise das 3.985 manifestações em que os autores declararam o Estado onde moram, o equivalente a 57,9% do total de mensagens registradas na Ouvidoria Parlamentar em 2007, revela a maciça participação da região Sudeste.

Somente o Estado de São Paulo enviou ao órgão 1.031 mensagens, o equivalente a 25,8% do total de ocorrências identificadas quanto à Unidade da Federação, liderando o total de registros. Em 2º e 4º lugares, aparecem, respectivamente, o Rio de Janeiro, com 13,7% de participação, e Minas Gerais, com 10,3%, conforme gráfico a seguir.

### Manifestações por Estado de Origem



Se, por um lado, o Estado de São Paulo ocupa o primeiro lugar em números absolutos, de outro há que se contextualizar a proporção demográfica de cada unidade da federação, análise que nos permite perceber a real participação dos estados e regiões.

Segundo essa análise, o Distrito Federal é a Unidade da Federação que mais procurou a Ouvidoria, com 16,7 manifestações por cada 100 mil habitantes. O Acre aparece em 2º lugar, com 4,3 mensagens para cada grupo de 100 mil moradores. O Rio de Janeiro ocupa a 3ª posição, mantendo-se entre os três estados com maior participação, com 3,5 ocorrências para cada 100 mil habitantes, seguido do Tocantins e do Rio Grande do Sul, o primeiro com 2,4 ocorrências por grupo de 100 mil pessoas e o segundo com 2,2. Já São Paulo, que em números absolutos aparece como líder absoluto, passa à 13ª posição quando o total de mensagens do estado é calculado proporcionalmente a população, dado que revela 1,4 mensagem para cada 100 mil moradores.

Com a base de dados de que dispõe a Ouvidoria, não é possível concluir quais as razões desse resultado. Entendê-las, para aprofundá-las e fomentá-las, é o desafio que está lançado.

## **ASSUNTOS MAIS ABORDADOS**

A análise dos 12 assuntos mais abordados na Ouvidoria Parlamentar em 2007 permite agrupá-los em três grandes grupos: os sazonais, que resultaram da mobilização de uma parcela da população para pressionar a Câmara dos Deputados no sentido de aprovar ou rejeitar determinadas proposições em trâmite na Casa; os motivados por fatos do momento, especialmente aqueles de grande repercussão na imprensa; e os regulares, assim denominados porque suas manifestações independem de fatos específicos ou mobilização da sociedade e permeiam o histórico da Ouvidoria desde sua criação.

Olhando sob este ponto de vista, representam o grupo das manifestações motivadas por mobilização, com 42,1% de participação no total, aquelas cujos assuntos foram as propostas de Emenda à Constituição (PECs) de números 2/2003 e 54/1999, que tratam da efetivação de servidores sem concurso público; o PL 5829/2005, de criação de Varas na Justiça Federal; e o PL 2315/2003, dispendo sobre a concessão de bolsas de fomento à pesquisa.

Dentre estas, as PECs 2/2003 e 54/1999 lideram a lista dos 12 assuntos mais abordados, com 2.701 manifestações, o que responde por 39,3% do total de mensagens registradas pela Ouvidoria em 2007.

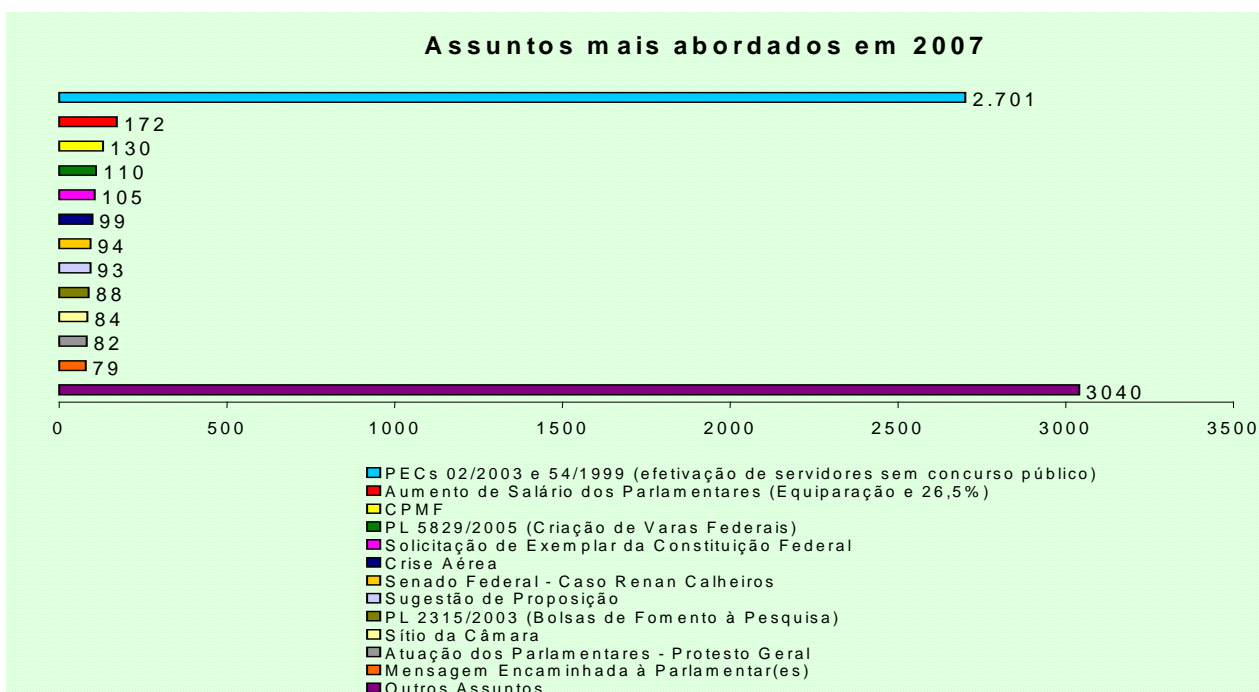
Esta liderança decorre, sobretudo, da mobilização de grupos com interesses opostos, embora não se pode deixar de considerar as manifestações motivadas por iniciativas individuais, ainda que em número reduzido: os estudantes de concursos públicos, que viram

nos dois projetos uma ameaça às vagas a que concorreriam futuramente e os funcionários a espera da efetivação em seus cargos, a partir da aprovação das propostas.

A mobilização de ambos os grupos é observada no próprio conteúdo das mensagens. Em mais da metade das 2.440 manifestações contrárias às PECs, os autores tecem seus enfáticos comentários quanto à “injustiça” que seria provocada, caso as propostas fossem aprovadas, sob a justificativa de estarem “estudando há vários anos para concursos públicos”. Algumas reproduzem mensagens anteriores trocadas entre particulares, onde se lê: “Participe. Pressione. Envie sua mensagem de protesto para a Ouvidoria”, o que demonstra uma organização para pressionar os parlamentares a rejeitarem a proposta no Plenário da Casa. Já aqueles que se colocam a favor das PECs, responsáveis por 257 manifestações, em geral relatam os anos de serviços prestados à Administração Pública, segundo eles, “sem o devido reconhecimento”, o que seria sanado com a aprovação das propostas.

Dentro desse cenário, há ainda uma peculiaridade: quase a totalidade das ocorrências sobre as duas PECs – 2.371 – foram registradas em um único período – agosto. Naquele mês, vários órgãos de imprensa veicularam matérias informando que os dois projetos estavam no Plenário da Câmara, prontos para serem votados. As reportagens chamaram a atenção daqueles que até então desconheciam o conteúdo das PECs ou estavam desatualizados quanto ao seu andamento. Prova disso é que muitas manifestações, especialmente entre as contrárias às propostas, reproduzem o conteúdo de jornais. Até então, a Ouvidoria vinha recebendo principalmente mensagens de apoio aos projetos.

Ao contrário das PECs 2/2003 e 54/1999, o PL 5829/2005, que ocupa o 4º lugar entre os 12 assuntos mais abordados, conforme gráfico abaixo, não foi objeto de protestos. Pelo contrário, todas as manifestações foram pela sua aprovação.





Já as mensagens cujo conteúdo foi o PL 2315/2003, listado em 9º lugar na lista dos 12 assuntos mais abordados, partiram principalmente de universitários e acadêmicos, conforme informado na própria manifestação. Todas as mensagens foram pela aprovação das proposições. Trata-se, portanto, também de uma mobilização, com a diferença de que, neste caso, não há protesto algum.


Portanto, foi o interesse de diferentes setores da sociedade que determinou a inserção destes três assuntos – PECs 2/2003 e 54/1999, PL 5829/2005 e PL 2315/2003 – entre os 12 mais abordados na Ouvidoria Parlamentar em 2007.

Depois dos assuntos motivados pela mobilização, especialmente em função de um interesse pessoal, as manifestações originárias de reações a fatos de repercussão no momento aparecem com destaque entre os assuntos mais abordados. Com 7,1% de participação no total de mensagens registradas em 2007, são elas: o aumento de salário dos parlamentares, em 2º lugar na lista; a discussão sobre prorrogação da Contribuição Provisória sobre Movimentação Financeira (CPMF), em 3º; a crise aérea, em 5º; e, por último, as denúncias de corrupção envolvendo um Senador da República, em 6º. Todos os assuntos foram alvos de fartas reportagens veiculadas pela imprensa, fator que contribuiu para que o assunto impulsionasse manifestações pelos cidadãos brasileiros, segundo verificado nas próprias ocorrências.

Dentre os quatro, o que mais causou indignação, pela ênfase com que foram tratados nas mensagens, foi o aumento de salário dos parlamentares. O assunto foi discutido em dois momentos: o primeiro, em janeiro, fruto da hipótese de uma possível equiparação aos subsídios dos ministros do Supremo Tribunal Federal (STF); e o segundo, em março, sob a forma de reajuste de 26,5%, quando se efetivou. Ambas as situações geraram fortes protestos da população, que resvalaram, inclusive, em manifestações sobre outros assuntos. Por exemplo, nas mensagens de cidadãos que procuraram a Ouvidoria para protestar quanto a demora na aprovação dos projetos de combate à violência, alegando que os parlamentares “nada fazem além de aumentarem seus próprios salários”.

É importante destacar que o sentimento de insatisfação da população quanto as irregularidades envolvendo parlamentares, sejam deputados ou senadores, e demais políticos, constam de diversas mensagens como tema secundário ao assunto principal. A título de exemplo, na questão que envolveu um Senador da República, raras foram as mensagens que não continham textos generalizando as críticas quanto ao caráter dos detentores de mandatos públicos no país. Considerando, portanto, que comentários quanto à corrupção estiveram presentes, em muitas mensagens, como um complemento à principal questão tratada, é certo que este foi um dos assuntos mais abordados.

Observa-se desse modo que o proceder individual de cada parlamentar e a pauta do Congresso Nacional são importantes elementos a ditar as manifestações dos cidadãos e a imagem que esses possuem do Parlamento brasileiro. Com relação ao primeiro, é sintomático o fato de que qualquer desvio de conduta, mesmo de um único homem público, conduz à generalização das críticas sobre toda a classe política brasileira.



A crise aérea e a prorrogação da CPMF também causaram inconformismo por parte dos autores das manifestações, mas, ao contrário do caso envolvendo o Senador da República, houve uma parcela considerável de mensagens propositivas sobre estes assuntos. Na crise aérea foram computadas mensagens com sugestões à Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI), instalada para investigar a crise, no sentido de melhorar o tráfego aéreo. No caso da CPMF, foram muitas as considerações sobre a necessidade de discussão de uma reforma tributária. É importante registrar que houve um número significativo de mensagens a favor da CPMF, sempre relacionadas à necessidade de maior investimento na área de Saúde.

Dentre os assuntos considerados freqüentes, a solicitação de exemplares da Constituição Federal, com 105 manifestações, chama a atenção por ser mais um item motivado, em vários casos, por estudantes de concursos públicos, pois muitos declaram na mensagem necessitarem da Carta Magna para subsidiar seus estudos.

Também merece análise os protestos gerais contra a atuação dos parlamentares, com 84 manifestações, o equivalente a 1,2% de participação nos registros de 2007. Tratam-se das queixas quanto ao trabalho dos parlamentares sem um tópico específico. Em geral, falam um pouco sobre vários assuntos para concluir desmerecendo o trabalho dos parlamentares.

Compõem, ainda, a esfera de assuntos regulares, as sugestões de proposições e o Sítio da Câmara dos Deputados. Com um número significativo de manifestações, ou seja, 93, as sugestões de projetos de lei demonstram a vontade da população de contribuir para mudanças legais. Na resposta ao cidadão, a Ouvidoria Parlamentar informa sobre a existência da Comissão de Legislação Participativa e de seu papel. Já as manifestações relativas ao Portal da Câmara dos Deputados são, em sua maioria, pedidos de ajuda para acessar determinada informação, demonstrando a dificuldade que muitos cidadãos têm de usar as ferramentas disponíveis ou encontrarem as informações que desejam.

As mensagens encaminhadas aos parlamentares, com 79 manifestações e participação de 1,1% do total, são aquelas manifestações encaminhadas nominalmente a determinado deputado, por desconhecimento dos meios apropriados de acesso direto aos parlamentares. Nesse caso, orienta-se o cidadão sobre como enviar sua mensagem diretamente.

Por último, o tópico “outros” merece algumas considerações por abarcar 613 assuntos, os mais variados possíveis, o que demonstra a abrangência de demandas com a qual a Ouvidoria Parlamentar trabalha. Dentre eles, 80 são representados por 10 ou mais mensagens cada, enquanto 313 têm apenas uma. Ou seja, são manifestações tão peculiares que o assunto foi definido exclusivamente para representá-la, não havendo outras semelhantes.

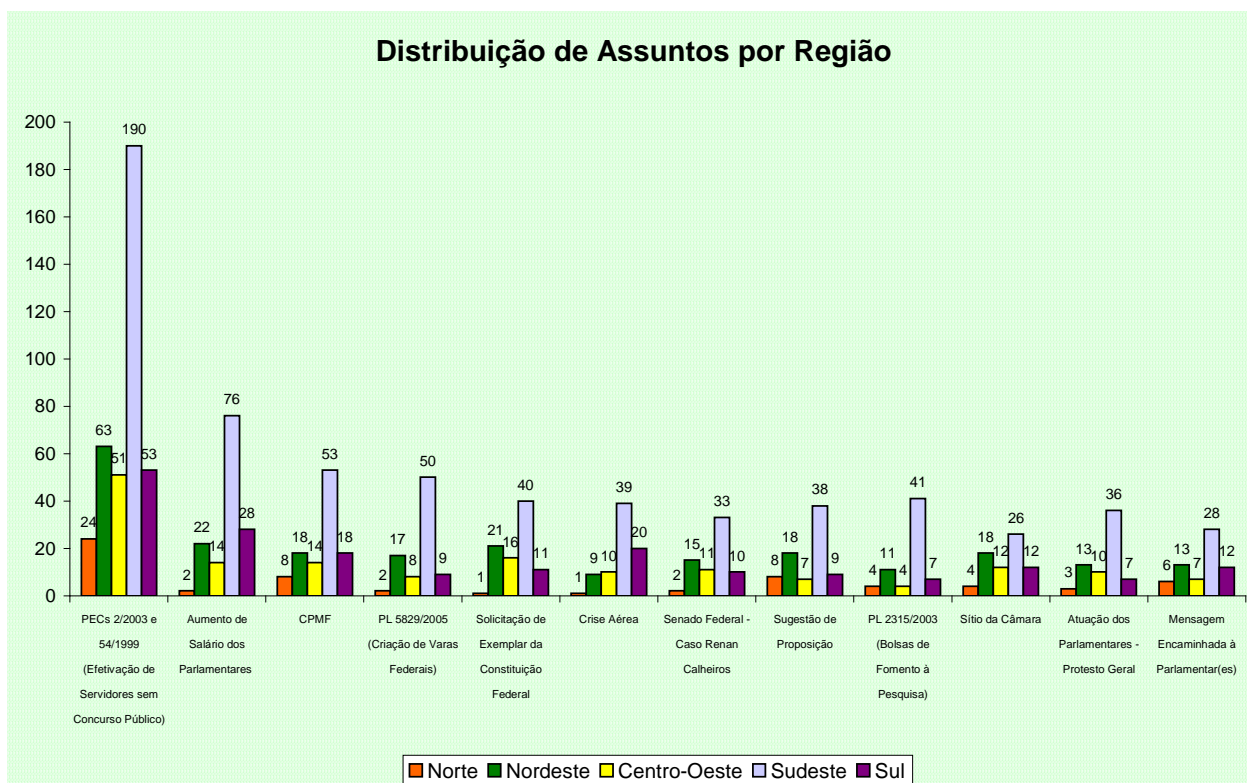
Entre os assuntos com mais de 10 manifestações cada, a corrupção é o que comporta o maior número de mensagens – 67. Também aparecem com destaque os assuntos relacionados ao concurso da Câmara dos Deputados e os boatos difundidos por meio da internet. A divulgação da falsa informação de que a Câmara dos Deputados havia aprovado o fim do 13º salário e de vários outros benefícios respondeu por 59 manifestações de protesto. Outro boato,

este sobre a existência de livros didáticos de geografia norte-americanos que apresentam a Amazônia fora dos limites do território brasileiro, foi objeto de 12 ocorrências.

Merece destaque, ainda, por se tratarem de assuntos diretamente relacionados à atividade parlamentar, as mensagens que abordaram os seguintes assuntos: as reformas nos imóveis funcionais da Câmara, com 19 manifestações; a suspensão das votações no Plenário às segundas-feiras, com 32; e a discussão entre os deputados Clodovil e Cida Diogo no Plenário da Câmara dos Deputados, que mereceu 22 comentários. O protesto contra a violência, com pedidos de providências por parte do Congresso Nacional, foi assunto de 46 manifestações; e a redução da maioria penal motivou 38 mensagens.

### ASSUNTOS MAIS ABORDADOS POR REGIÃO

A análise da participação das regiões do país nos 12 assuntos mais abordados na Ouvidoria Parlamentar em 2007, em números absolutos, mostra a liderança do Sudeste em todos eles, com um total de 650 manifestações no cômputo geral de ocorrências que identificaram o estado – 3.985. O Nordeste aparece em 2º lugar, com 238 mensagens, o Sul em 3º, com 196, o Centro-Oeste em 4º, com 164 e, por último, o Norte, com 65.



Em todas as regiões, a maior ocorrência foi em relação às PECs 2/2003 e 54/1999, que tratam da efetivação de funcionários sem concurso público, embora apenas 381 manifestações com este assunto, de um total de 2.701, tenham informado o estado de origem.

O aumento de salário dos parlamentares, 2º colocado dentre os 12 assuntos mais abordados na Ouvidoria em 2007, chamou mais a atenção do Sudeste e do Sul, o primeiro com 19,6% das mensagens sobre este assunto e o segundo com 7,3%.

Já a CPMF foi o segundo assunto que mais mobilizou o Sul e o Nordeste, com 16,2% das mensagens. Ao mesmo tempo foi, depois das PECs 2/2003 e 54/1999 e junto com as sugestões de projetos de lei à Câmara, o assunto que mais motivou ocorrências da região Norte. De todas as manifestações da região Norte dentre os 12 assuntos mais abordados, a CPMF e as sugestões de proposições representaram 12,3% cada.

O assunto que mais motivou a região Centro-Oeste, por sua vez, depois das PECs 2/2003 e 54/1999, foram as solicitações de exemplares da Constituição Federal, com 9,7% de participação no total dos 12 assuntos mais abordados por esta região. Ou seja, um dos estados com o maior número de manifestações sobre aquelas duas PECs, enviadas sobretudo por estudantes de concursos públicos, conforme mostrado no tópico “assuntos mais abordados”, foi também o que mais pediu Constituições, outro assunto motivado por estudantes.

## **ASSUNTOS MAIS ABORDADOS SEGUNDO O GÊNERO**

A maior incidência de manifestações originárias do sexo masculino em relação as do sexo feminino é verificada também na análise individualizada dos 12 assuntos mais abordados. Em todos os assuntos há maior participação dos homens do que das mulheres.

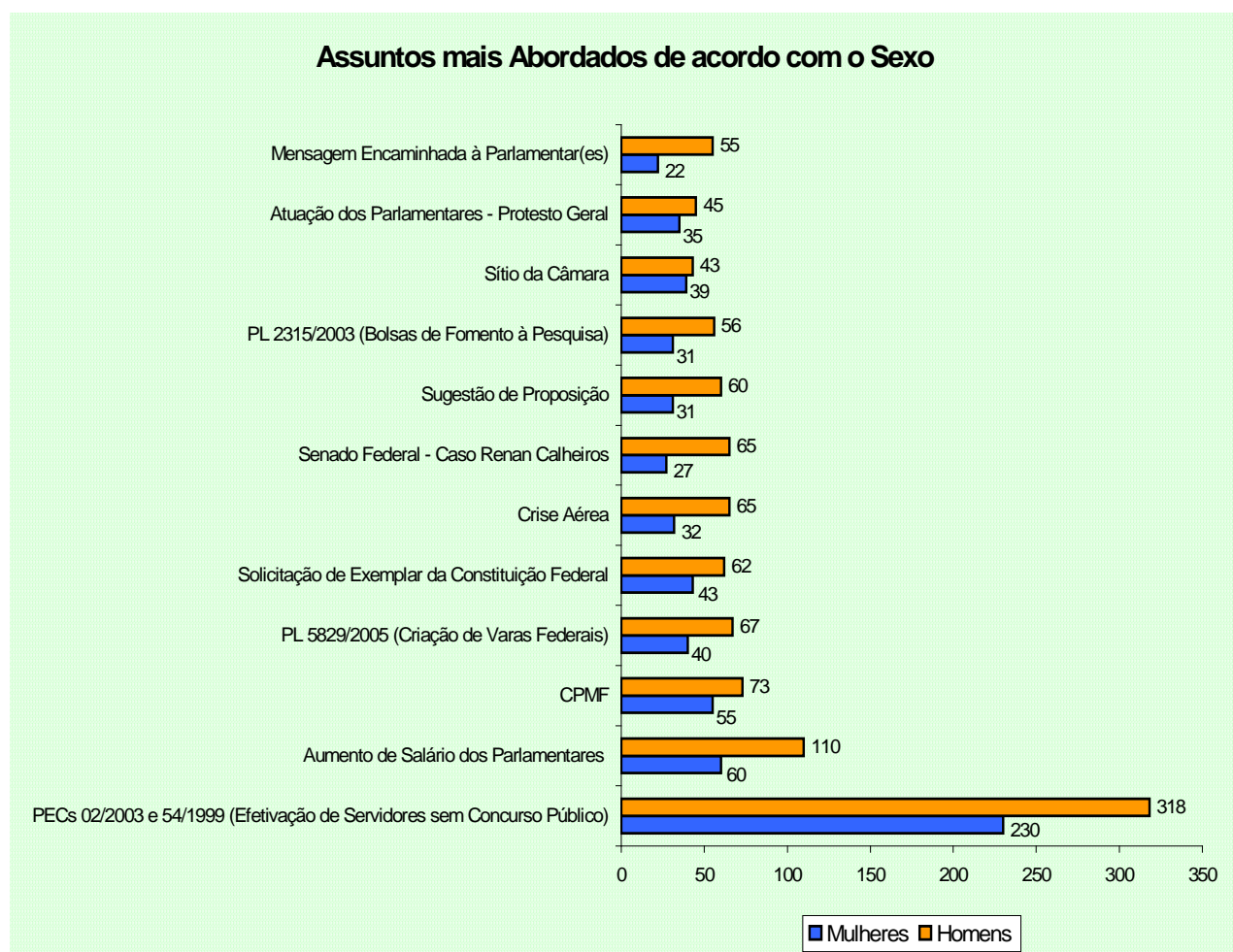
Dentre as ocorrências cujos conteúdos foram as PECs 2/2003 e 54/1999, o assunto mais abordado na Ouvidoria em 2007, conforme demonstrado, 58% foram enviados por homens e 42% por mulheres. Já o aumento de salário dos parlamentares, 2º assunto mais abordado na Ouvidoria em 2007, mobilizou 64,7% de homens e 35,2% de mulheres.

O assunto em que a participação feminina mais se aproxima da masculina foi o Sítio da Câmara dos Deputados. Do total de manifestações identificadas quanto ao sexo, sobre esse assunto, eles responderam por 51,8% enquanto elas representaram 46,9%. Por outro lado, a mensagem encaminhada à parlamentares foi o assunto em que a participação feminina mais se distanciou da masculina, com 71,4% das manifestações enviadas por eles e 28,6% por elas.

Embora não apareça dentre os 12 mais abordados, merece análise os seis assuntos relacionados diretamente às mulheres: aborto, doação de sangue placentário e cordão umbilical, licença maternidade de seis meses, aposentadoria da policial e a instituição de Juizados Especiais para mulheres. Todos eles mereceram maior atenção das cidadãs

brasileiras do que dos homens, exceto o aborto. Das 35 mensagens recebidas sobre esse assunto, 19 foram encaminhadas por homens e 16 por mulheres. Os números demonstram que a questão mobiliza tanto os homens como as mulheres, quase em condição de igualdade, a evidenciar que o assunto não é considerado, pela sociedade, como um fato de interesse exclusivo do sexo feminino. Além dos assuntos acima especificados contaram com um maior número de manifestações das mulheres outros 69, dentro de um universo de 625 assuntos, incluindo os 12 mais abordados.

A constatação de que os indivíduos do sexo masculino são, expressivamente, os que mais participam das mensagens enviadas à Ouvidoria Parlamentar e da vida política como um todo, demonstra a necessidade de maior participação das mulheres na vida política do país, para que seus interesses peculiares possam ser melhor defendidos.

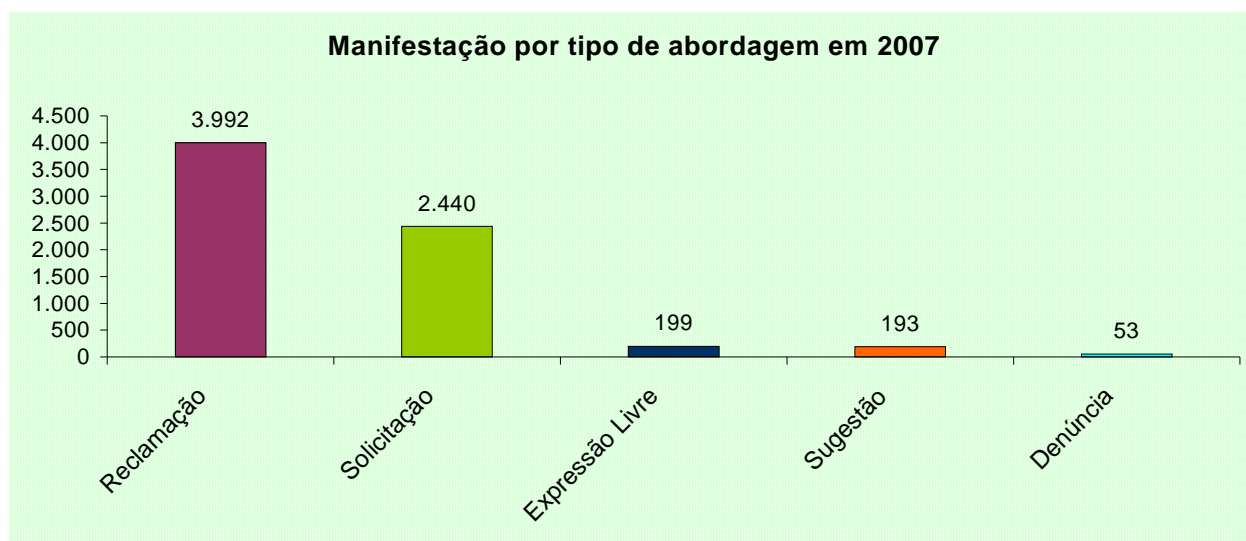


## TIPOS DE ABORDAGEM

A liderança de reclamações dentre os tipos de abordagem, com 58% das 6.877 manifestações registradas pela Ouvidoria Parlamentar em 2007, vai de encontro com a análise dos 12 assuntos mais abordados apresentada anteriormente. A sociedade brasileira está insatisfeita e perplexa com a atuação dos parlamentares e o funcionamento do Parlamento, com a corrupção, com os problemas do país em geral, com determinadas proposições em trâmite no Congresso Nacional.

O alto percentual de reclamações resulta, sobretudo, da mobilização da sociedade em torno das (PECs) de números 2/2003 e 54/1999, que tratam da efetivação de servidores sem concurso público. Do total de 3.992 reclamações, 2.440 referem-se a protestos contra os dois projetos, o equivalente 61,1% deste tipo de abordagem, sendo que 2.371 delas foram registradas no mês de agosto, quando a imprensa divulgou fartamente o assunto.

Se, por um lado, o sentimento de indignação mobiliza os brasileiros, outro recurso produz resultado semelhante: a solicitação. Em 2007, a Ouvidoria recebeu 2.440 manifestações com esse tipo de ocorrência. É a segunda maior abordagem depois de reclamação, conforme gráfico abaixo, com 35,5% de participação no total de mensagens.



A grande maioria das manifestações de solicitação apresenta como pleito a aprovação de determinado projeto, como o PL 2315/2003, que trata da concessão de bolsas de fomento à pesquisa. Igualmente, há 257 ocorrências com solicitações de aprovação das PECs 2/2003 e 54/1999, aquela mesma que provocou tantos protestos, conforme mostrado anteriormente.

As demais solicitações correspondem a pedidos de informações sobre o funcionamento da Casa e proposições em trâmite no Congresso Nacional – quando serão aprovadas, como localizá-las, em que Comissões estão. Pedidos de atenção a problemas específicos, relacionados, por exemplo, às questões ambientais, são também comuns.

Em 3º e 4º lugares quanto ao tipo de abordagem aparecem, respectivamente, a expressão livre e a sugestão. A primeira com 199 manifestações e a segunda com 193. Embora distintas, ambas revelam uma parcela significativa de cidadãos que apresentou à Ouvidoria ações propositivas ou procurou esse canal de interlocução para relatar suas preocupações quanto aos problemas do país, o que demonstra credibilidade do órgão.

Por último, aparecem as denúncias como as abordagens menos freqüentes. A Ouvidoria recebeu 53 denúncias em 2007, das quais 12 dizem respeito à Câmara dos Deputados, seja contra parlamentares ou servidores, seja contra a própria instituição. Dessas, apenas uma, que se trata da ação de um servidor, mostrou-se consistente, após as devidas averiguações, tendo sido encaminhada ao órgão competente para providências cabíveis. As demais são denúncias envolvendo órgãos e/ou autoridades de outros Poderes, especialmente o Executivo, sendo 14 relativas à corrupção. Essas foram encaminhadas aos órgãos competentes para que verificassem sua veracidade e pertinência.

## **TIPO DE ABORDAGEM DAS MANIFESTAÇÕES SEGUNDO A REGIÃO**

O cômputo geral do tipo de abordagem das manifestações registradas em 2007, conforme mostrado anteriormente, revela que a reclamação foi o que mais motivou a procura pelo órgão.

Entretanto, a análise do tipo de abordagem segundo a região originária das manifestações mostra as solicitações em primeiro lugar em todas as situações. No cômputo geral, ela aparece em segundo lugar. Ou seja, os 3.985 cidadãos que declararam o estado onde moram procuraram a Ouvidoria preferencialmente para pedir.

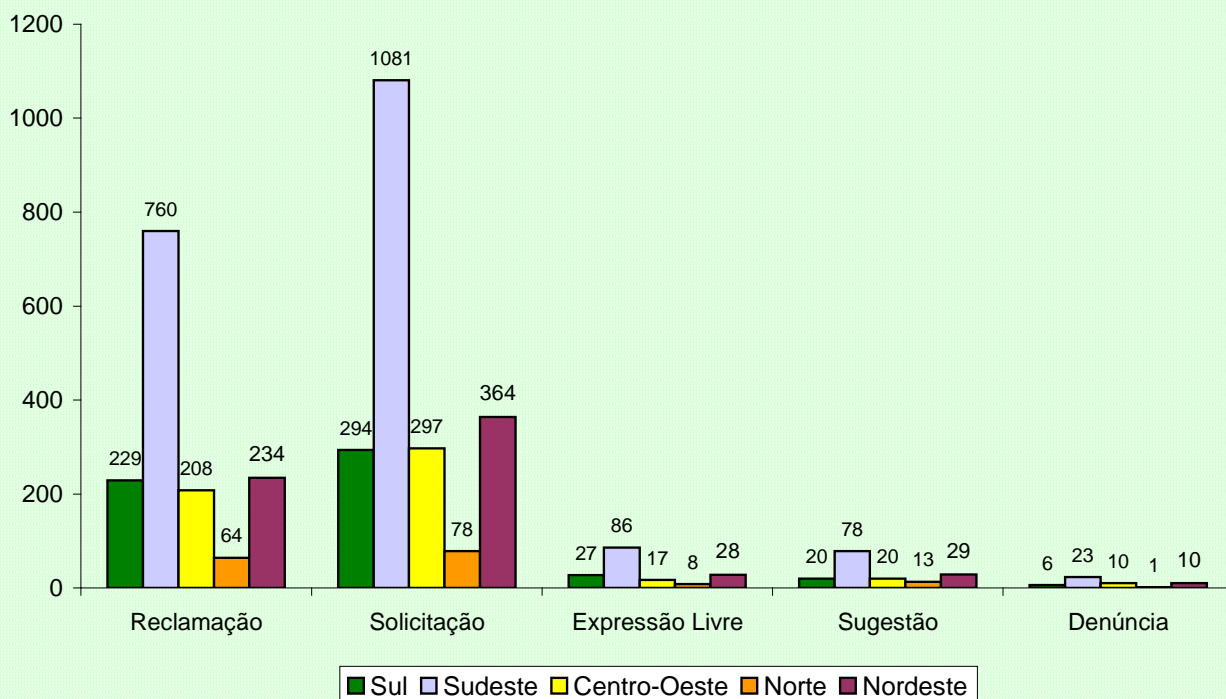
Esta inversão de posições tem pelo menos uma explicação. As PECs 2/2003 e 54/1999, que provocaram o maior número de manifestações na Ouvidoria em 2007, são responsáveis por 2.440 do total anual de 3.992 reclamações. Entretanto, 2.147 daquelas reclamações são de cidadãos que não informaram seu estado de origem. Excluído esse assunto, restam apenas 1.845 reclamações, número menor que o total de solicitações cujas manifestações estavam identificadas quanto ao estado, ou seja, 2.125.

O maior número de ocorrências de solicitações – 1081 – partiu da região Sudeste, o que responde por 44,3% do total deste tipo de abordagem. Na seqüência, aparecem o Nordeste, com 364 ocorrências, o Centro-Oeste, com 297, o Sul, com 294 e, por último, o Norte, com 78. Entretanto, se avaliado o número de mensagens proporcionalmente à população, o Sudeste passa a segundo lugar, enquanto o Centro-Oeste assume a liderança. Entre as reclamações, a

lógica foi a mesma, tanto em resultados absolutos, conforme demonstrado na tabela acima, quanto na análise proporcional à população.

De um modo geral, verifica-se entre as diversas regiões do Brasil uma uniformidade qualitativa quanto às abordagens realizadas. Este dado consiste em um indício importante de que o país, como um todo, possui uma uniformidade de pensamento em relação aos temas que motivam o envio de mensagens à Ouvidoria Parlamentar. Ao menos neste ponto, as diferenças regionais não são significativas, a evidenciar uma integração entre os diversos estados brasileiros. Esta variante, no entanto, merece análise nos próximos levantamentos anuais do órgão, de maneira a confirmar se a uniformidade é uma constante ou indica apenas uma particularidade de 2007.

**Tipos de Abordagem segundo o Estado de Origem das Manifestações**





## CONCLUSÃO

Após a análise quantitativa e qualitativa das mensagens recebidas pela Ouvidoria Parlamentar no ano de 2007, algumas questões, ante a evidência com a qual se colocam, merecem maior reflexão.

Não se pretende, aqui, esgotar todos os assuntos que poderiam emergir dos dados estatísticos levantados, afinal, vários são os elementos que influem no desenvolvimento da análise e conclusão sobre determinado assunto público, dentre eles o momento social e político da sociedade, que oscilam com o tempo.

Dentre as muitas questões que se poderia trazer à conclusão, merecem destaque: 1<sup>a</sup>) Ampliar o conhecimento da sociedade quanto a existência da Ouvidoria Parlamentar; 2<sup>a</sup>) Importância da auto-organização dos grupos de interesse perante a Câmara dos Deputados; 3<sup>a</sup>) O papel da mídia na sociedade. Para cada tema selecionado, apresentamos nossas sugestões de encaminhamento pela Câmara dos Deputados.

- *Maior conhecimento, pela sociedade, sobre a existência da Ouvidoria Parlamentar*

Como demonstrado no contexto deste trabalho, alguns esforços foram realizados para que o cidadão brasileiro tivesse maior contato com a Ouvidoria Parlamentar. A título de exemplo, citamos a inclusão de um ícone da Ouvidoria na primeira página do sítio da Câmara dos Deputados na internet.

É certo, porém, que outras medidas necessitam ser tomadas para que esse órgão do parlamento brasileiro seja conhecido, pois nunca houve qualquer trabalho para uma divulgação ampla de sua existência.

O resultado deste relatório, por si só, demonstra a importância de se aumentar o acesso à Ouvidoria, o que possibilitará um incremento dos dados a serem analisados e, evidentemente, ter um perfil dos cidadãos que efetivamente procuram pela Câmara dos Deputados. A ampliação do número de acessos, necessariamente, depende de uma maior visibilidade dos trabalhos desenvolvidos.

Para tanto, todos os canais de comunicação da Câmara dos Deputados, principalmente TV Câmara, Rádio Câmara e Jornal da Câmara, doravante, devem garantir um espaço para a Ouvidoria Parlamentar, de forma a poder divulgar seu trabalho e os meios de interlocução que disponibiliza à sociedade.

Esta, portanto, é a sugestão primeira apresentada a Casa.

- *Importância da auto-organização dos grupos de interesses perante a Câmara dos Deputados*

De uma simples análise do gráfico onde figuram os 12 assuntos mais abordados, percebe-se que um número significativo partiu de grupos organizados em defesa de interesses próprios.

Assim é que do total de 6.877 mensagens, 3004 originaram-se daqueles que buscaram socorrer-se do Poder Legislativo para tratar de questão que, direta ou indiretamente, lhe trará um benefício próprio.

O tema de maior repercussão, as PECs 02/2003 e 54/1999, que objetivam efetivar servidores públicos não concursados nos cargos onde se encontram lotados, é uma referência para demonstrar essa tendência. De um lado, manifestaram-se aqueles que se organizaram em favor das PECs, pois com suas aprovações conseguiriam efetivar-se. De outro lado, em maior número, manifestaram-se os estudantes que estão se preparando para prestar concursos públicos.

Os demais assuntos, referentes a questões de interesse próprio, são: a) o PL 5.829/2005, que cria 400 vagas para servidores públicos na Justiça Federal; b) o PL 2.315/2003, que concede bolsa a pesquisadores; e c) a solicitação de exemplares da Constituição Federal. Quanto a este último, importante esclarecer, para fins de demonstrar a existência de uma organização sobre o assunto, que os solicitantes, em sua maioria, também são estudantes em preparação para concursos públicos.

Essa constatação permite duas conclusões.

A primeira é de que o cidadão brasileiro parece mobilizar-se, com maior intensidade, em relação a questões que lhe atingem particularmente. Observe-se que temas diretamente relacionadas ao interesse coletivo, tais como meio ambiente, idoso e salário mínimo não surgiram entre nenhum dos 12 assuntos mais abordados.

A amostragem compilada não é suficiente para que se apresente, diante dessa constatação, qualquer afirmação taxativa. Todavia, não custa lembrar que Sérgio Buarque de Holanda, em sua obra *Raízes do Brasil*, classificou o brasileiro como um homem “cordato”, no sentido de que seus relacionamentos pessoais, embora festivos, são superficiais e persegue, sempre, o interesse próprio. Aqui, observa-se que o mesmo comportamento é adotado quando o cidadão brasileiro se relaciona com o Poder Público, uma vez que se manifesta, com maior intensidade, nas questões que, embora de caráter público, afetem diretamente seus interesses pessoais.

A segunda refere-se ao fato de que grupos organizados possuem maior facilidade em fazer com que suas opiniões sejam “ouvidas” no Congresso Nacional. Decorre, daí, que o incentivo à organização da sociedade, em torno de interesses comuns, é de grande relevância para o país, notadamente quanto a temas de repercussão social.

Neste tópico, fica a sugestão para que a Câmara dos Deputados tome a iniciativa de realizar uma pesquisa nacional, com rigoroso controle técnico, visando averiguar se essas constatações efetivamente correspondem ao comportamento do cidadão brasileiro e, se positivo, quais as razões que o levam a agir de acordo com seus interesses particulares, para,

diante desse diagnóstico, criar-se medidas para incentivar uma maior participação da sociedade brasileira nas questões de efetivo interesse público coletivo.

Quanto à mobilização da sociedade, entende-se que primeiro é preciso aprofundar a compreensão sobre o fenômeno mencionado no parágrafo anterior, sob pena de potencializar a defesa de interesses próprios sobre o Poder Público.

- *Papel da mídia na sociedade*

Entre os doze assuntos mais abordados, verifica-se, também, que metade deles referem-se a fatos diretamente relacionados a assuntos que ganharam grande destaque na mídia nacional.

Importante ressaltar, ainda, que esses assuntos tiveram um maior número de mensagens em período coincidente com sua abordagem pelos mais diversos meios de comunicação.

Portanto, a manifestação do cidadão brasileiro junto a Câmara dos Deputados, por intermédio da Ouvidoria Parlamentar, em grande parte, ocorre a partir das questões que são tratadas pela mídia. Tanto é certo que são comuns mensagens enviadas em conjunto com textos extraídos da imprensa escrita.

Chama a atenção, ainda, o fato de que é a indignação, em relação a assuntos originários do próprio Congresso Nacional, que ganha maior ressonância junto à sociedade, como é o caso das PECs 02/2003 e 54/1999, chamadas pela mídia de “trem da alegria”, do aumento dos subsídios dos parlamentares e do episódio que envolveu o Senador da República Renan Calheiros.

Esta constatação vem ao encontro de inúmeros estudos realizados em todo o mundo quanto ao papel da mídia e sua influência perante a sociedade, demonstrando a necessidade do Congresso Nacional tratar o relacionamento com a mídia como um assunto de grande relevância.

Na medida em que muitos são os assuntos que, dia-a-dia, provocam uma postura negativa dos meios de comunicação em relação à Câmara dos Deputados e, via de consequência, da própria opinião pública, é evidente que todos os esforços para fortalecer a Secretaria de Comunicação da Casa são necessários. Importante consignar que não se pode perder de vista que esse trabalho deve ser voltado ao fortalecimento do Legislativo enquanto instituição, principalmente quando muitos também são os assuntos positivos, passíveis de notícia, diariamente produzidos no Parlamento brasileiro.

Alcançar um maior espaço para as ações propositivas do Poder Legislativo é uma meta que jamais deve deixar de ser perseguida, pois necessário se faz mostrar à sociedade brasileira que o Congresso Nacional trabalha, e muito, na busca de uma vida melhor para cada cidadão de nosso país.



Câmara dos  
Deputados

# Relatório Anual 2008



## Ouvidoria Parlamentar



# MESA DA CÂMARA DOS DEPUTADOS

## 53ª Legislatura – 2ª Sessão Legislativa

### **Presidente**

Deputado Michel Temer

### **Primeiro Vice-Presidente**

Deputado Marco Maia

### **Segundo Vice-Presidente**

Deputado Antônio Carlos Magalhães Neto

### **Primeiro Secretário**

Deputado Rafael Guerra

### **Segundo Secretário**

Deputado Inocêncio Oliveira

### **Terceiro Secretário**

Deputado Odair Cunha

### **Quarto Secretário**

Deputado Nelson Markezelli

### **Ouvidor Parlamentar**

Deputado Carlos Sampaio

### **Procurador Parlamentar**

Deputado Alexandre Santos

### **Suplentes de Secretário**

.....  
**Primeiro Suplente de Secretário**

Deputado Marcelo Ortiz

### **Segundo Suplente de Secretário**

Deputado Giovanni Queiroz

### **Terceiro Suplente de Secretário**

Deputado Leandro Sampaio

### **Quarto Suplente de Secretário**

Deputado Manoel Junior

### **Diretor-Geral**

Sérgio Sampaio Contreiras de Almeida

### **Secretário Geral da Mesa**

Mozart Vianna de Paiva



CÂMARA DOS DEPUTADOS  
**Ouvidoria Parlamentar**  
Biênio 2007/2008

**Ouvidor-Geral**

Deputado Carlos Sampaio

**Chefe de Gabinete**

Antônio Carlos Hemkemaier

**Assessor Jurídico**

Flávio Henrique Costa Pereira

**Assessora de Imprensa**

Ana Lúcia Moura

**Equipe da Ouvidoria**

Ana Lúcia Moura

Antônio Carlos Hemkemaier

Flávio Henrique Costa Pereira

Giliana Thomé Miola

Margarete de Oliveira Silva

Marisete Chaves de Oliveira

Regina Bezerra da Silva Fontes

Rina Maria Barreiro Lacerda

Tatyana Gonçalves Arruda

Terezinha Vilas Boas Macedo

Vera Lúcia de Campos de Matos





CÂMARA DOS DEPUTADOS  
Ouvidoria Parlamentar

# Relatório de Atividades

## Ano 2008

*“A esperança, em verdade, reside no forte e incerto  
combate que as energias da criação humana travam  
contra o medo de mudar, o medo de ser  
e o medo de fazer.”*

*Eduardo Galeano*



# SUMÁRIO

	<b>Pág.</b>
<b>Apresentação</b> .....	11
<b>Capítulo 1</b>	
Análise das Manifestações .....	15
1.1 Manifestações Registradas .....	15
1.2 Esfera de Competência das Manifestações .....	16
1.3 Manifestações segundo o Gênero .....	17
1.4 Origem das Manifestações .....	18
1.5 Comparativo entre o Gênero e a Região das Manifestações .....	20
1.6 Tipo de Abordagem .....	21
1.7 Temas Mais Abordados .....	22
1.8 Assuntos Mais Abordados .....	24
1.9 Comparativo entre Gênero e Assuntos Mais Abordados .....	25
1.10 Assuntos Mais Abordados nas Regiões .....	26
<b>Capítulo 2</b>	
Planejamento para o Biênio 2009/2010 .....	31
2.1 Introdução .....	31
2.2. Incremento de elementos para dar uma maior visibilidade à Ouvidoria Parlamentar.....	31
2.3 Estrutura interna.....	32



## APRESENTAÇÃO

O presente relatório traz uma análise qualitativa e quantitativa das mensagens recebidas na Ouvidoria Parlamentar no ano de 2008, objetivando detalhar o pensamento da sociedade brasileira manifestado através das demandas encaminhadas a este órgão.

Deixamos de apresentar, como fizemos no Relatório Anual de 2007, um tópico específico de conclusão, uma vez que tínhamos que reafirmar tudo o que dissemos à guisa de conclusão nesse último relatório.

A importância da auto-organização dos grupos de interesses perante a Câmara dos Deputados, a necessidade de se expandir o conhecimento, pela sociedade, sobre a existência da Ouvidoria Parlamentar, e o papel da mídia na sociedade são os destaques que emergem das mensagens recebidas em 2008.

Por essa razão, ratificamos as conclusões levada a efeito no Relatório Anual de 2007, cujo inteiro teor pode ser acessado por qualquer cidadão brasileiro no site da Ouvidoria Parlamentar ([www2.camara.gov.br/internet/conheca/ouvidoria/](http://www2.camara.gov.br/internet/conheca/ouvidoria/)), clicando no link "relatórios".

Finalizamos este Relatório apresentando um planejamento de trabalho para o novo Ouvidor-Geral, esperando poder contribuir com sua gestão e, principalmente, fortalecer o papel de tão importante órgão do legislativo nacional.

Ao final de nosso biênio, acreditamos ter cumprido o papel que nos foi confiado, ficando registrado como contribuição nossa para o fortalecimento dessa tão importante instituição, que é a Ouvidoria Parlamentar, a implantação do sistema informatizado da Ouvidoria (Sisouvidor), a criação dos relatórios trimestrais (Ouvidodados) e anual e um projeto de resolução para aperfeiçoamento das competências e atribuições da Ouvidoria Parlamentar. Todas essas inovações encontram-se explicitadas no Relatório Anual de 2007.

Encerro esta apresentação agradecendo a todos aqueles que contribuíram para atingirmos os objetivos traçados em nossa gestão, em especial, a Ouvidora da Universidade Estadual de Campinas (Unicamp), Sra. Adriana Eugênia Alvim Barreiro, e o Dr. Sérgio Sampaio Contreiras de Almeida, digníssimo Diretor-Geral da Câmara dos Deputados, na pessoa de quem aproveito para estender os meus agradecimentos a todos os órgãos e pessoas que, direta ou indiretamente, prestaram seu auxílio.

Carlos Sampaio  
Ouvidor-Geral da Câmara dos Deputados



# Capítulo 1

## Capítulo 1

Análise das Manifestações





## Capítulo 1

# ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

De 1º de janeiro a 31 de dezembro do ano de 2008, a Ouvidoria Parlamentar recebeu 8.253 manifestações da sociedade. Deste total, 6.513 foram respondidas. Das 1.740 restantes, 1.577 eram repetidas e 163 foram registradas nas últimas semanas do ano, estando pendentes de retorno até 31 de dezembro.

Este relatório traz o levantamento qualitativo das manifestações atendidas. As mensagens foram classificadas quanto ao gênero, a unidade da federação e a região de origem, o tipo de abordagem, além do tema e assunto tratados.

A metodologia de classificação foi a mesma adotada em 2007, entretanto, com algumas inovações quanto ao tema e o assunto. Alguns temas se uniram, passando a ter uma única designação, e os assuntos foram redistribuídos de maneira a manterem coerência com o novo conceito temático.

A mudança tem como propósito informar melhor aos cidadãos de que maneira a sua atuação influencia no atendimento realizado pela Ouvidoria, cuja missão principal é levar o pensamento da sociedade ao conhecimento dos representantes e órgãos da Câmara dos Deputados, no sentido de subsidiar o processo legislativo.

### 1.1 Manifestações Registradas

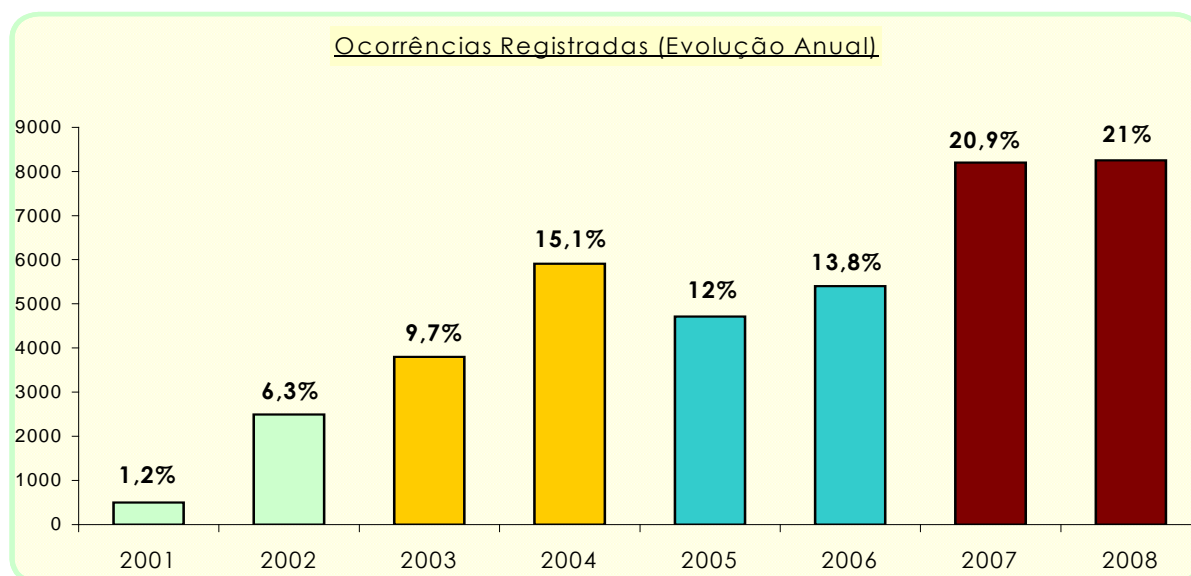
A Ouvidoria Parlamentar registrou 8.253 manifestações em 2008. Em 2007, o total de registros foi de 8.206.

O resultado reforça a tendência de crescimento, verificada nos anos anteriores, da procura por este canal de comunicação, segundo mostra o gráfico abaixo, com exceção de 2005, o único ano com registro de queda em relação ao antecessor.

Este efeito crescente é conseqüência de um aprimoramento contínuo do trabalho realizado pelo órgão, de maneira a se adequar à dinâmica do processo legislativo, bem como às constantes e salutares transformações da sociedade brasileira.

No curso deste aperfeiçoamento, o biênio 2007/2008 representou um salto importante, com inovações que permitiram agilizar e qualificar o atendimento realizado, conforme detalhado em relatórios anteriores. Não por outro motivo, a soma de manifestações registradas em 2007 e 2008 corresponde a 41,9% das 39.268 manifestações computadas desde a criação da Ouvidoria, em 2001.

Se por um lado o aumento da procura revela um cidadão mais motivado a participar dos trabalhos do Poder Legislativo, por outro atesta a qualidade do atendimento realizado pela Ouvidoria. Ao receber uma resposta do órgão com esclarecimentos acerca de sua manifestação, o cidadão divulga o trabalho realizado, funcionando como multiplicador, além de ter, no atendimento, a oportunidade de conhecer melhor as atribuições deste canal de interlocução.



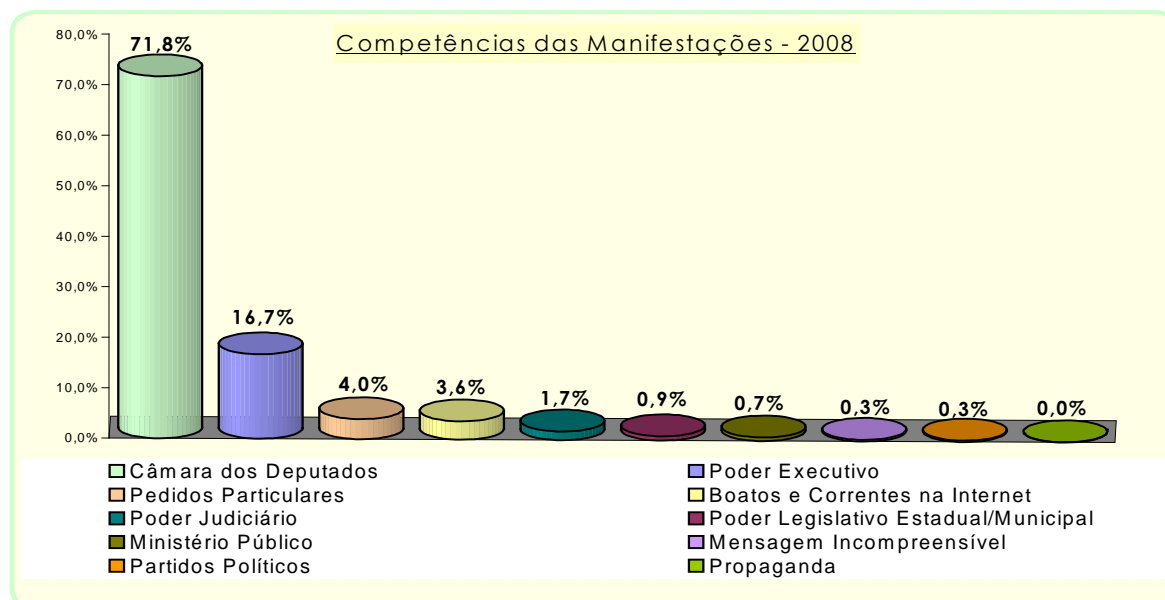
## 1.2 Esfera de Competência das Manifestações

A análise segundo a esfera de competência ao qual se referem as 6.513 manifestações atendidas pela Ouvidoria Parlamentar em 2008 revela que a grande maioria dos cidadãos conhece as atribuições do órgão e o papel do Poder Legislativo. Do total de mensagens respondidas durante o ano, 71,8% eram de competência da Câmara dos Deputados, o equivalente a 4.673 ocorrências.

Outros 20% dos cidadãos atendidos confundem as competências e o trabalho do Legislativo com o realizado pelos demais Poderes, especialmente o Executivo. Do total de ocorrências atendidas em 2008, 16,7% eram de competência daquele Poder, percentual relativo a 1.090 mensagens, conforme pode ser consultado no gráfico.

Essa confusão ocorre de duas maneiras. Em algumas situações, o cidadão procura a Ouvidoria para tratar sobre um assunto, um serviço ou um processo em trâmite em outro Poder como se estivesse se dirigindo ao local adequado para obter a informação. Em outros casos, o indivíduo demonstra conhecer ou já ter procurado o local correto para tratar do assunto, mas, por insatisfação com o retorno obtido, pede a intervenção da Câmara dos Deputados.

Tal comportamento é verificado não só nas mensagens de competência do Executivo, mas também do Poder Judiciário, este com 1,7% do total registrado, o equivalente a 112 manifestações.



Em relação aos Legislativos Estaduais e Municipais, que aparece com 0,9%, de participação, respondendo por 57 mensagens, o que mais se observa nas ocorrências é o cidadão se dirigir à Câmara dos Deputados como se fosse a Assembléia de seu estado ou a Câmara de Vereadores de seu município.

Os pedidos particulares ainda motivam a procura pela Câmara dos Deputados, com 4% de participação, mas, desde 2007, observa-se uma mudança de conduta do cidadão. Os pedidos de ajuda financeira, bolsas de estudo, emprego e outros são cada vez menos expressivos. Dentre as 259 mensagens com este assunto, 51% são solicitações de assistência jurídica.

### 1.3 Manifestações segundo o Gênero

Os homens foram maioria no envio de manifestações à Ouvidoria Parlamentar. Enquanto a participação masculina foi de 66,5% nas 6.513 manifestações atendidas em 2008 pelo órgão, a feminina respondeu por 32% do total.

O índice de participação de cada sexo é semelhante ao registrado em 2007, demonstrando a necessidade de se fomentar a participação feminina no processo legislativo.

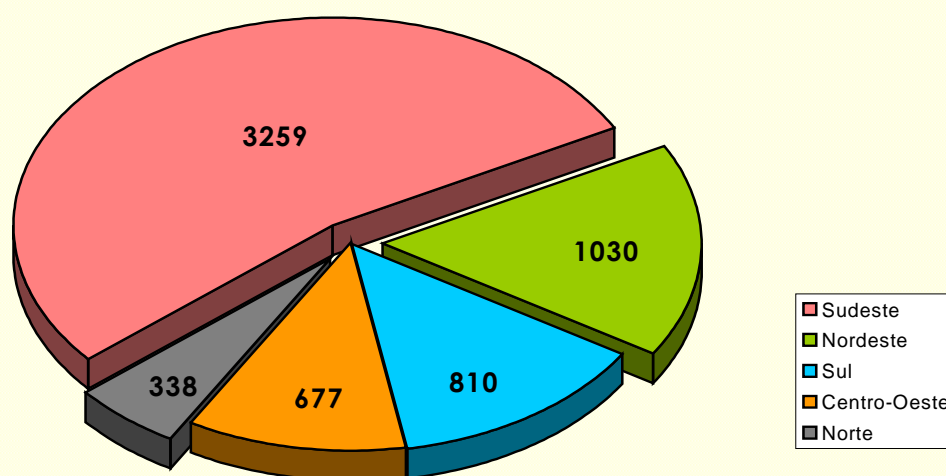
Além das ocorrências identificadas em 2008 quanto ao gênero, 0,5% foram encaminhadas por pessoas jurídicas dentre o total atendido e apenas 1% não estavam identificadas.

Manifestações de acordo com o sexo**1.4 Origem das Manifestações**

O Sudeste foi a região mais atuante no encaminhamento de ocorrências à Ouvidoria Parlamentar no ano de 2008. Das 6.513 manifestações atendidas no período, 50% partiram desta área do Brasil, o equivalente a 3.259 mensagens.

Região mais populosa do país, o Sudeste compreende 42,3% da população, segundo contagem feita em 2007 pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

Segunda e terceira maiores regiões em número de habitantes, o Nordeste e o Sul também ocuparam, respectivamente, os segundos e terceiros lugares em mensagens enviadas à Ouvidoria Parlamentar. Dentre as manifestações atendidas, 15,8% tinham como autores cidadãos do Nordeste, percentual relativo a 1.030 ocorrências, e 12,5% do Sul, o equivalente a 810 mensagens.

Região de Origem das Ocorrências - 2008

O Centro-Oeste aparece em quarto lugar, com 10,4% de participação dentre as regiões que mais enviaram mensagens à Ouvidoria. O Norte ocupa a última posição, com 338 manifestações, representando 5,2% do total.

A liderança do Sudeste no envio de manifestações à Ouvidoria é reflexo da participação maciça de três estados da região. São Paulo, Rio de Janeiro e Minas Gerais respondem sozinhos por 48,3% das ocorrências atendidas em 2008, o primeiro com 1.491 manifestações, o segundo com 999 e o último com 657.

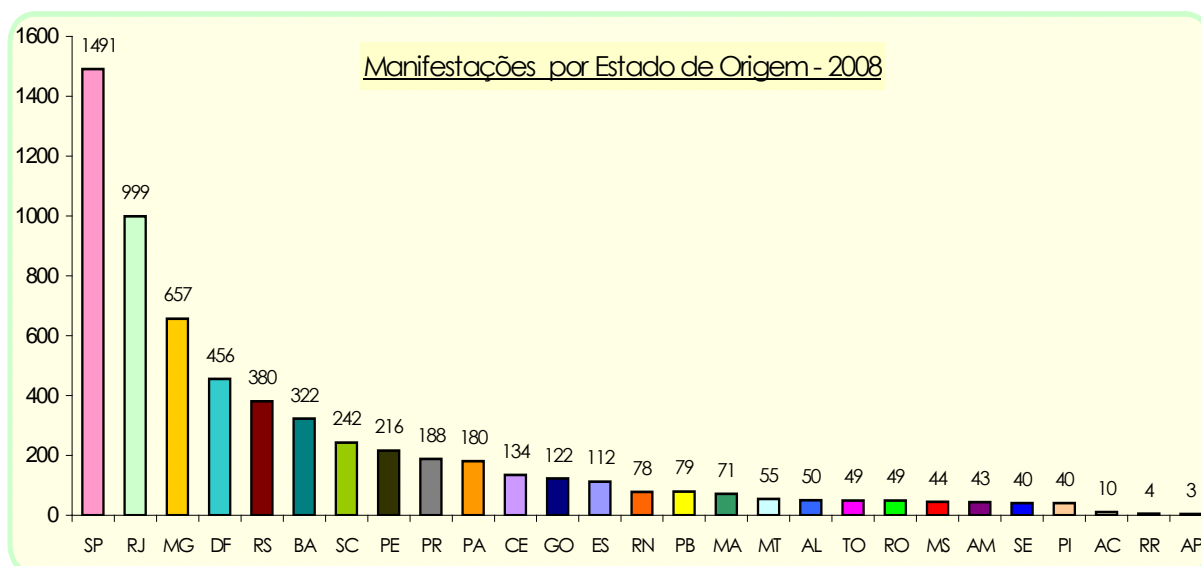
O Distrito Federal aparece em quarto lugar dentre os estados com maior número de manifestações enviadas, 456. É a única unidade da federação do Centro-Oeste com número relevante de manifestações. Nenhum dos demais estados da região, a citar, Goiás, Mato Grosso e Mato Grosso do Sul, estão entre os 10 primeiros em quantidade de mensagens.

Já o Rio Grande do Sul, Santa Catarina e Paraná, os três estados que formam a região Sul do país, aparecem em quinto, sétimo e nono lugares, respectivamente. O primeiro somando 380 ocorrências, o segundo 242 e o terceiro 188.

Os estados da Bahia, com 322 manifestações, e Pernambuco, com 216, aparecem dentre os mais atuantes do Nordeste, ocupando, nesta ordem, a sexta e a oitava posição entre os estados com maior número de ocorrências na Ouvidoria.

Dentre os estados do Norte, o Pará foi o único com atuação mais proeminente. Os seis demais, aparecem da 18ª posição em diante, traduzindo a posição ocupada pelo Norte nas mensagens enviadas à Ouvidoria.

A participação dos 27 estados brasileiros estão disponíveis no gráfico abaixo.



## 1.5 Comparativo entre o Gênero e a Região das Manifestações

A forte participação masculina no cômputo geral de manifestações atendidas pela Ouvidoria Parlamentar, em 2008, é observada também quando se analisa a representatividade dos sexos em cada região brasileira.

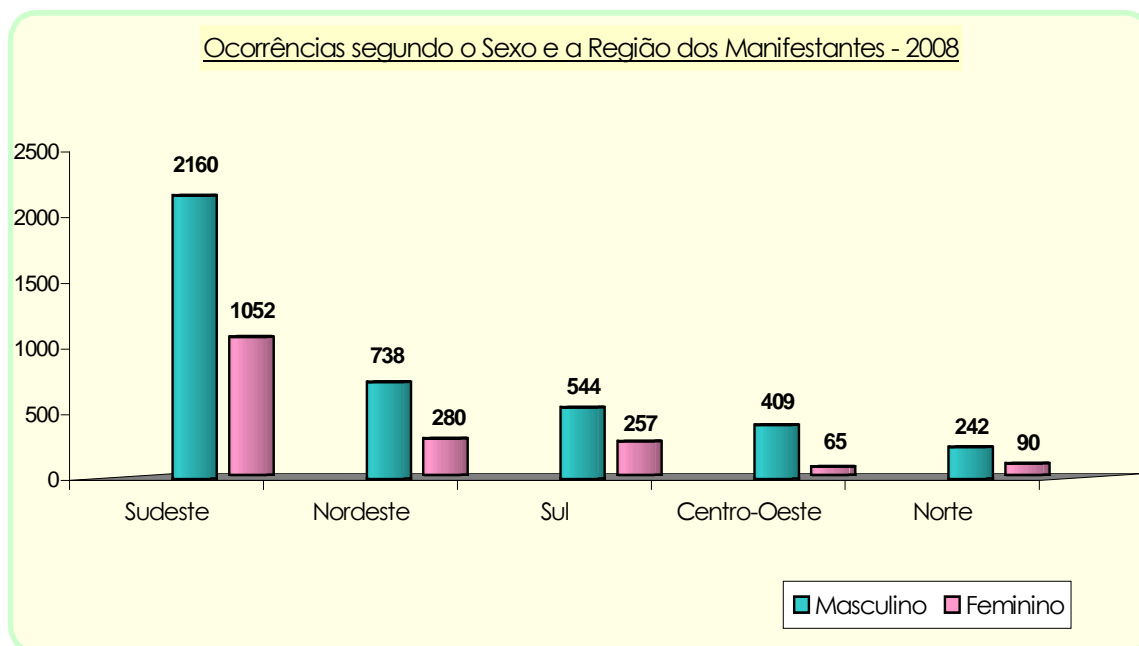
Essa participação é observada com mais intensidade no Norte do país. Embora a região concentre o menor número de manifestações encaminhadas à Ouvidoria, o percentual de mensagens de autoria de homens em relação às mulheres é de 71,5%, considerando somente o universo de 332 mensagens do Norte.

O mesmo ocorre no Nordeste. Das 1.018 mensagens originárias deste região, 71,6% foram enviadas por homens.

No Sudeste, região com o maior número de manifestações registradas no cômputo geral de mensagens repassadas à Ouvidoria Parlamentar, a participação masculina foi 66,2% em relação à feminina.

A menor participação de homens em relação às mulheres é observada no Centro-Oeste. Das 659 mensagens atendidas naquela região, 60,4% eram de autoria de homens. No Sul, a participação masculina foi de 67,9% entre as 801 mensagens da região.

Os dados, que podem ser conferidos no gráfico abaixo, permitem afirmar que a participação feminina é maior nas regiões Centro- Oeste e Sudeste e menor no Norte e Nordeste.



## 1.6 Tipo de Abordagem

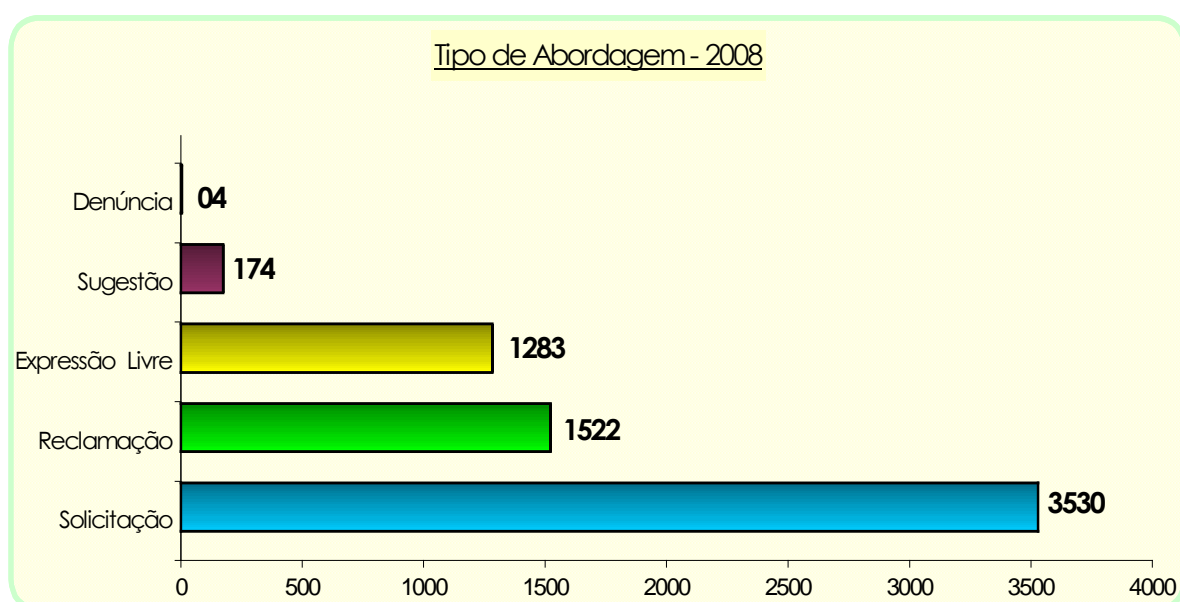
Mais da metade dos cidadãos atendidos pela Ouvidoria Parlamentar em 2008 procuraram o órgão para solicitar informações. Das 6.513 manifestações respondidas, 54,2%, o equivalente a 3.530 mensagens estavam caracterizadas por este tipo de abordagem.

Já as reclamações motivaram apenas 23,3% das mensagens encaminhadas, percentual relativo a 1.522 ocorrências. Diferentemente de 2007, quando este tipo de abordagem liderou com 58% de participação, a procura pela Ouvidoria Parlamentar em 2008 foi propositiva.

Esta constatação é demonstrada também pelo grande número de manifestações classificadas como expressão livre, termo usado para designar considerações sobre determinado assunto sem caracterizar reclamação, solicitação, sugestão ou denúncia. Em 2008, as manifestações com este tipo de abordagem responderam por 19,7% do total, o equivalente a 1.283 ocorrências.

Tanto quanto as sugestões, que obtiveram 2,6% de participação, as manifestações de expressão livre revelam um cidadão preocupado com temas relevantes para o país e que procura, por meio de sua mensagem, contribuir com os trabalhos do Poder Legislativo.

Os dados relativos ao tipo de abordagem das manifestações estão abaixo.





## 1.7 Temas Mais Abordados

Com 710 ocorrências, o equivalente a 11% das mensagens atendidas, o funcionalismo público foi o tema que mais motivou os cidadãos a procurarem a Ouvidoria Parlamentar em 2008.

Abrangendo as ocorrências sobre proposições que tratam da criação, modificação ou extinção de cargos, reajustes salariais e planos de carreira, a liderança deste tema dentre as 6.513 manifestações atendidas no período demonstra a organização dos servidores públicos no acompanhamento de projetos de seu interesse no Poder Legislativo.

Os temas intitulados parlamentares e funcionamento da Câmara dos Deputados ocuparam o segundo e terceiro lugares, respectivamente, o primeiro com 691 ocorrências, representando 10,6% do total, e o segundo com 631, o equivalente a 9,7%.

Estão incluídas em parlamentares, principalmente, manifestações sobre a atuação dos deputados federais, solicitações de contato, pedidos endereçados a um Deputado específico.

Já o funcionamento da Casa inclui, entre outros, as ocorrências com assuntos relacionados à estrutura administrativa da Câmara, como dúvidas sobre competência, atribuições, visitação, segurança, período das sessões legislativas.

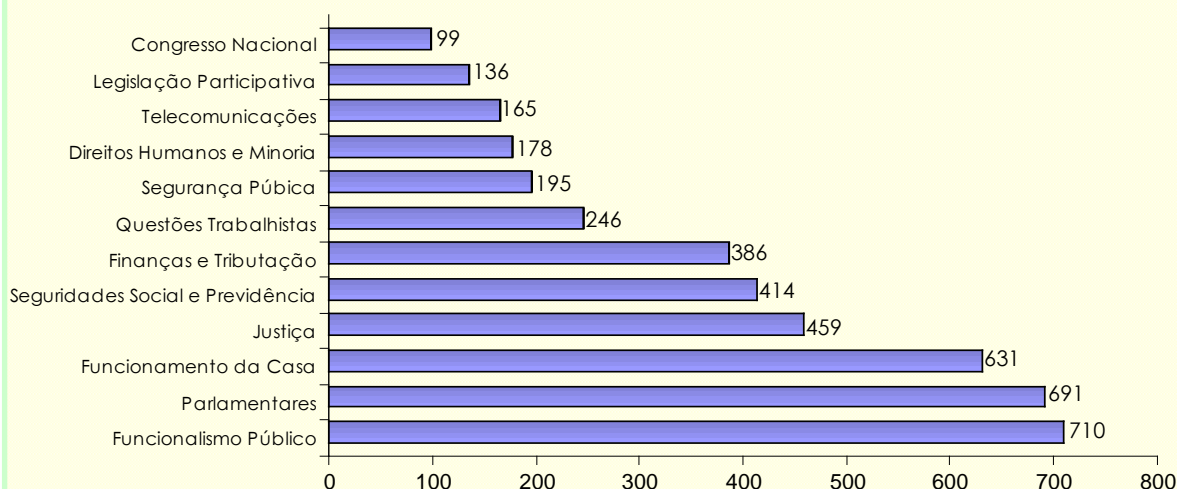
Na quarta e quinta posições, respectivamente, Justiça e Seguridade Social e Previdência englobam, principalmente, as proposições tratando da reestruturação de tribunais, o que envolve a criação de cargos, e da aposentadoria de carreiras do funcionalismo público. O tema Justiça aparece representado por 459 ocorrências, valor correspondente a 7% das manifestações atendidas, enquanto Seguridade Social e Previdência foi objeto de 414 mensagens, representando 6,3% do total. Ambos os temas reforçam a atuação dos servidores junto ao Legislativo.

Os temas finanças e tributação, questões trabalhistas, segurança pública, direitos humanos e minorias e telecomunicações tratam das proposições em trâmite com assuntos relacionados. Sua aparição entre os temas mais tratados demonstram a preocupação e importância que exercem no dia a dia da população.

O tema legislação participativa, responsável por 136 das manifestações atendidas, o equivalente a 2% do total de manifestações atendidas, envolve as ocorrências com sugestões de proposições e indagações sobre como a população pode enviar projetos de lei ao Legislativo ou participar mais ativamente dos trabalhos da Câmara dos Deputados.

Em 12º lugar, com 99 manifestações, o tema Congresso Nacional aborda as manifestações tratando de assuntos de competência exclusiva do Congresso Nacional e do Senado Federal.

## Temas mais abordados - 2008



**Funcionalismo Público:** abrange as ocorrências com assuntos relacionados aos servidores públicos, como proposições tratando de reajustes salariais e planos de carreira.

**Parlamentares:** inclui as mensagens relativas à atuação dos Parlamentares, solicitações de contato, pedidos direcionados a um Deputado específico.

**Funcionamento da Casa:** inclui as mensagens com assuntos relacionados à administração da Câmara dos Deputados, como informações sobre cursos, estágios, serviço administrativo das comissões, pedidos de publicações, comentários sobre informações veiculadas pelos órgãos de comunicação internos, dúvidas sobre a competência da Casa, períodos de visitação, das sessões legislativas, ritos de posse dos Parlamentares e outros.

**Seguridade Social e Previdência:** abrange as ocorrências sobre proposições tratando de benefícios previdenciários e de seguridade, além de sugestões de projetos do assunto.

**Finanças e Tributação:** compreende as mensagens sobre proposições discutindo a criação, modificação ou extinção de tributos ou que envolvem finanças, além de sugestões de projetos do tema.

**Questões Trabalhistas:** engloba as manifestações envolvendo proposições que tratam sobre direitos e benefícios trabalhistas, regulamentação de profissões, além de sugestões de projetos do tema.

**Segurança Pública:** abrange as ocorrências que relatam preocupações quanto à violência de, bem como as proposições discutindo a criação ou modificação de leis envolvendo a segurança pública.

**Direitos Humanos e Minorias:** reúne as mensagens relatando preocupações quanto ao cumprimento da legislação envolvendo direitos humanos e minorias, proposições tratando sobre o assunto e sugestões de projeto de lei com o tema.

**Telecomunicações:** compreende as manifestações sobre proposições que tratam de concessões e serviços de telecomunicações, além de sugestões de projetos sobre o tema.

**Legislação Participativa:** envolve as ocorrências com sugestões de proposições e indagações sobre como a população pode enviar projetos de lei ao Legislativo ou participar mais dos trabalhos da Câmara dos Deputados.

**Congresso Nacional:** manifestações com assuntos de competência exclusiva do Congresso Nacional ou do Senado Federal.

## 1.8 Assuntos Mais Abordados

Com 350 dentre o total de 6.513 manifestações atendidas pela Ouvidoria Parlamentar em 2008, a atuação dos Parlamentares foi o assunto mais abordado no período. O cidadão procurou este órgão de interlocução preferencialmente para cobrar dos deputados federais mais ritmo nos trabalhos do Parlamento e maior firmeza nas discussões das proposições de interesse do país.

Essa cobrança ocorreu com mais intensidade no segundo semestre. Setenta por cento das ocorrências com este assunto foram registradas de julho a dezembro, exatamente o período dentro do qual ocorreram em todo o país as eleições municipais de prefeitos e vereadores e, como consequência, uma diminuição da intensidade dos trabalhos das Comissões e do Plenário da Câmara dos Deputados.

Dentre os demais assuntos dos 12 mais abordados, cinco revelam não só a organização e a força de um grupo da sociedade, os servidores públicos, mas como essa mobilização pode interferir no curso nas decisões do Poder Legislativo, tendo em vista que a principal missão da Ouvidoria Parlamentar é levar o pensamento da sociedade aos Parlamentares, de maneira a subsidiar as discussões da Casa.

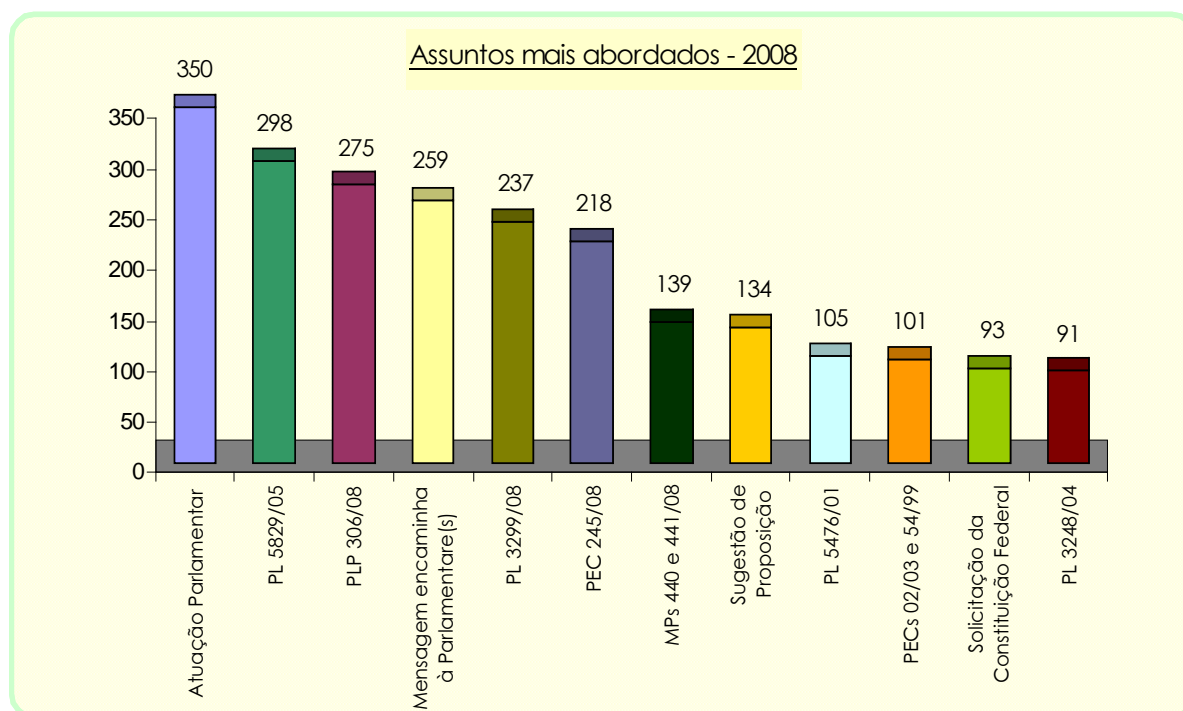
São assunto do funcionalismo público a Proposta de Emenda à Constituição (PEC) 245/2008, que modifica os subsídios de integrantes da carreira militar, as Medidas Provisórias (MPs) 440/2008 e 441/2008, que reestruturam a remuneração de várias carreiras de servidores, e as PECs 2/2003 e 54/1999, que efetivam servidores sem necessidade de concurso público. As três proposições, cujas participações estão descritas no gráfico abaixo, respondem por 64,5% das ocorrências deste tema.

Os Projetos de Lei (PL) 5.829/2005, que criam varas federais, e 3.248/2004, que organiza a estrutura judiciária do Distrito Federal, têm como enfoque precípuo uma atuação melhor da Justiça, mas envolvem diretamente os servidores públicos, além de atrair a atenção de concursados e estudantes de concursos públicos que, em muitas das manifestações, declaram à Ouvidoria o motivo de seu interesse na votação das propostas. As duas proposições garantiram à Justiça lugar de destaque dentre os temas com maior número de ocorrências.

É importante frisar também que as PECs 2/2003 e 54/1999 também mobilizam estudantes de concursos públicos, tanto para solicitar a aprovação das propostas quanto para protestar. O assunto foi o mais abordado em 2007. Também são os estudantes de concursos que pedem exemplares de Constituição Federal, assunto que foi objeto de 93 ocorrências.

Se os projetos que tratam do funcionalismo mobilizam um setor altamente organizado da sociedade, a inclusão do PLP 306/2008 e dos PLs 5.476/2001 e 3.299/2008 entre os mais abordados mostram como os assuntos que envolvem tributos ou despesas mobilizam a sociedade como um todo. O PL 5.476/2001 proíbe a cobrança de assinatura básica nos serviços de telefonia fixa e o PL 3.299/2008 extingue o fator previdenciário da fórmula de cálculo dos benefícios da Previdência Social.

O PLP 306/2008, que regulamenta a Emenda 29 da Constituição Federal com a criação da Contribuição Social para a Saúde (CSS), gerou protestos em quase 100% das mensagens. Com grande repercussão na imprensa, a CSS foi tratada como uma forma de recriação da Contribuição Provisória sobre Movimentação Financeira (CPMF), extinta meses antes pelo próprio Congresso Nacional.



### 1.9 Comparativo entre Gênero e Assuntos Mais Abordados

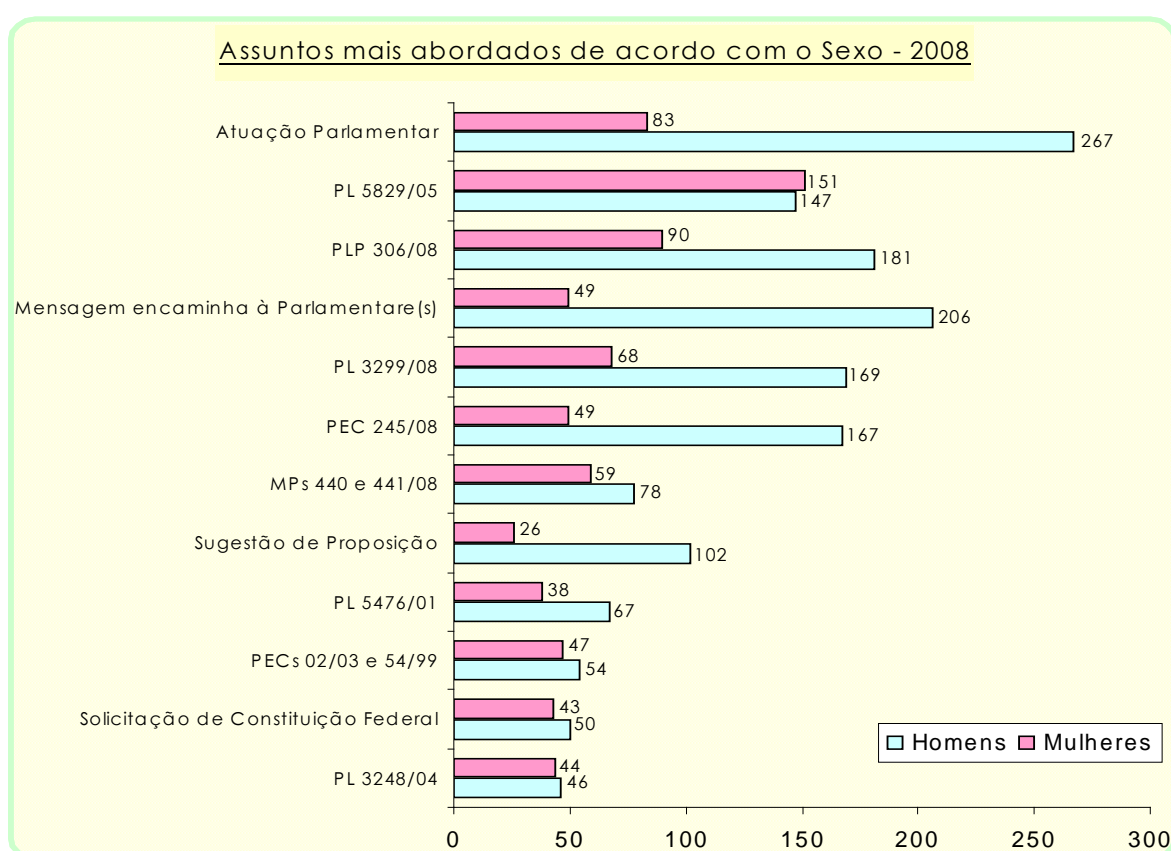
Homens e mulheres tiveram participação semelhante em cinco dos 12 assuntos mais abordados em 2008 na Ouvidoria Parlamentar.

O sexo feminino responde por 50,6% das ocorrências sobre os projetos de lei 5.829/2005, que cria varas na Justiça Federal, único assunto em que elas superaram, ainda que com diferença mínima, os homens. As mulheres representam ainda 48,3% das mensagens tratando sobre o PL 3.248/2004, que organiza a Justiça do Distrito Federal, 42,4% das ocorrências sobre as Medidas Provisórias 440/2008 e 441/2008, que reestruturam a remuneração de várias carreiras do funcionalismo, 46,5% das cartas cujo assunto foram as Propostas de Emenda à Constituição 2/2003 e 54/2001, que efetivam servidores sem necessidade de concurso público, e 46,2 das solicitações de exemplares da Constituição Federal.

Os cinco assuntos com participação praticamente igualitária dos dois sexos estão relacionados ao funcionalismo público, tendo sido encaminhados à Ouvidoria por servidores e estudantes de concursos públicos.

A participação masculina predominou nas mensagens endereçadas à parlamentar específico, sobre a PEC 245/2008, que modifica a remuneração de integrantes da carreira militar, nas sugestões de proposições, e nas manifestações sobre o PLP 306/2008, que cria a Contribuição sobre Seguridade Social, e o PL 5.476/2001, que proíbe a cobrança de assinatura básica nos servidores de telefonia.

Os três primeiros foram os que mais mobilizaram os homens. Das 255 ocorrências classificadas como mensagem encaminhada à parlamentar, 79,5% eram de autoria de homens. Nas sugestões de proposições, a participação masculina foi de 76,1% em relação às mulheres. Já das 216 ocorrências sobre a PEC 245/2008, 76,6% foram enviadas por homens à Ouvidoria Parlamentar.



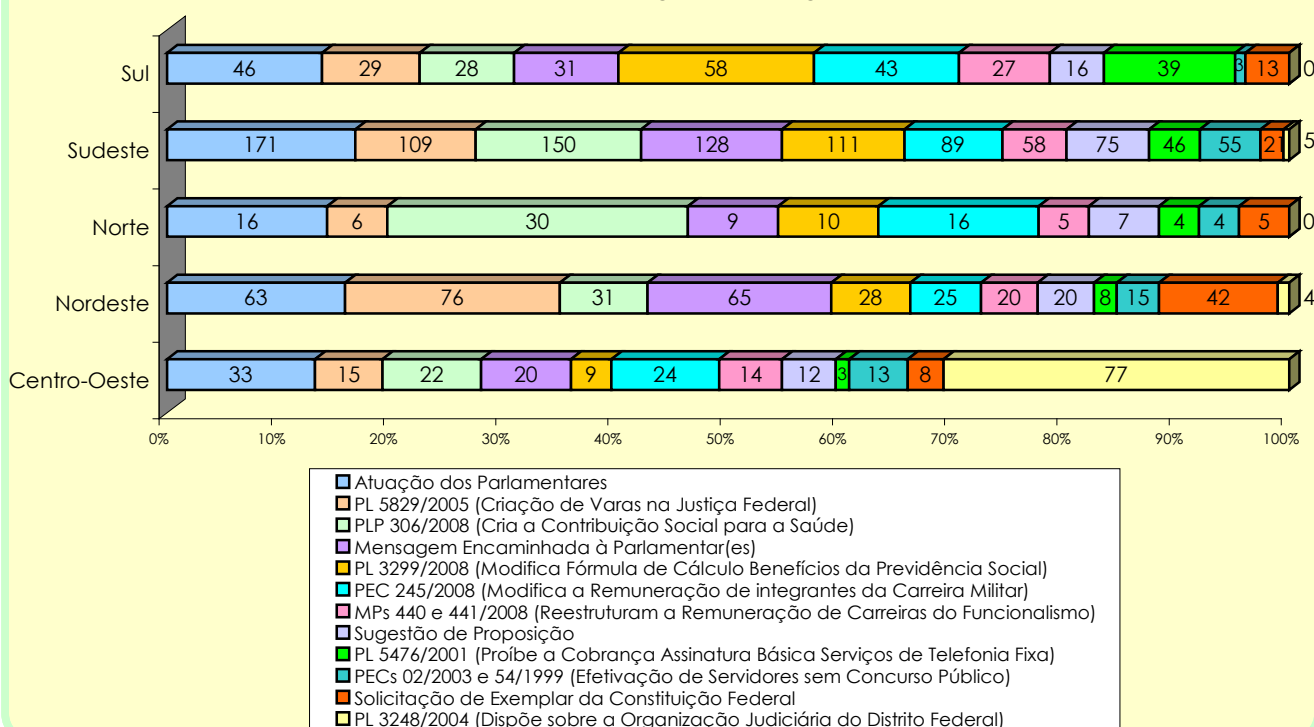
### 1.10 Assuntos Mais Abordados nas Regiões

Embora a atuação dos Parlamentares tenha sido o assunto mais abordado na Ouvidoria Parlamentar, segundo o cômputo geral de manifestações atendidas pelo órgão em 2008, essa liderança se reproduziu apenas no Sudeste. É o que mostra a análise das 12 matérias mais tratadas neste órgão de comunicação, dentre o total atendido, segundo cada região do país, individualmente.

Segundo este exame, o PL 3.248/2004 foi o que motivou ocorrências do Centro-Oeste; o PL 5.829/2005 do Nordeste; o PLP 306/2008 do Norte; e o PL 3.299/2008 do Sul; embora nos três últimos o maior número de manifestações tenha partido do Sudeste.

O Projeto de lei 3.248/2004, dado o caráter regional do assunto tratado nesta proposição, não só liderou no Centro-Oeste como foi o único assunto cujo maior número de ocorrências não partiu do Sudeste. A proposta organiza a Justiça do Distrito Federal e Territórios, o que justifica o fato de terem partido do próprio Distrito Federal 73 das 77 mensagens da região com este enfoque.

Assuntos mais abordados segundo a Região - 2008





# Capítulo 2

## Capítulo 2

Planejamento para o biênio 2009/2010





## Capítulo 2

# PLANEJAMENTO PARA O BIÊNIO 2009/2010

### 2.1 Introdução

Ao final deste quarto biênio (2007/2008) da Ouvidoria Parlamentar, em observância às regras da boa gestão pública, cabe-nos indicar ao novo Ouvidor-Geral nossa visão quanto aos caminhos a serem trilhados pelo órgão nos próximos dois anos, de modo a fornecer-lhe um norte para os primeiros passos a serem seguidos em sua gestão.

As peculiaridades da função e a pequena história do instituto da ouvidoria pública no país impedem que o gestor tenha uma afinidade primeira com o tema. Assim, o responsável pela Ouvidoria Parlamentar, de um modo geral, depara-se com o assunto, pela primeira vez, quando nomeado Ouvidor-Geral.

Esta realidade evidencia ainda mais a necessidade de se apresentar um planejamento, ainda que mínimo, para que os avanços da ouvidoria sejam contínuos e crescentes, evitando-se, via de conseqüência, a perda de muitos trabalhos já realizados e de espaços conquistados.

É com esse objetivo que apresentamos um planejamento de trabalho para o próximo biênio, colocando-me à disposição de meu sucessor para tudo aquilo que lhe puder ser útil.

### 2.2 Incremento de elementos para dar uma maior visibilidade à Ouvidoria Parlamentar

Um dos grandes desafios deste próximo biênio, acredito, será o de dar uma maior visibilidade aos trabalhos da Ouvidoria Parlamentar, para que toda a sociedade brasileira tenha conhecimento de sua existência e papel e, via de conseqüência, fomentar a participação dos cidadãos nas atividades da Câmara dos Deputados.

O resultado esperado com essa ação é uma maior transparência das atividades do legislativo e um maior comprometimento da própria sociedade brasileira para com os rumos desta instituição política.

Para tanto, faz-se necessário uma maior interlocução da Ouvidoria Parlamentar com os mais diversos órgãos desta Casa de Leis, em especial a Comissão de Legislação Participativa e a Diretoria-Geral.

Através do relacionamento com esses órgão será possível planejar, criar e executar medidas de aumento de visibilidade da Ouvidoria Parlamentar, atingindo-se o objetivo aqui sugerido.

## 2.3 Estrutura Interna

Um outro ponto que devemos anotar e que merece uma atenção especial é a manutenção do atual nível organizacional interno da Ouvidoria Parlamentar com vistas à ampliação futura.

É que a tendência de crescimento das demandas do órgão exigem a manutenção da organização interna hoje existente e, em um futuro breve, um crescimento em sua estrutura.

Os atuais servidores lotados na ouvidoria, sejam os efetivos, que ocupam funções comissionadas, sejam os empossados em Cargos de Natureza Especial, possuem uma experiência acumulada dos últimos anos (em alguns casos, há CNEs com mais de seis anos de Ouvidoria), que não pode ser perdida.

Não há dúvidas de que qualquer reestruturação do órgão, visando aumentar sua capacidade de trabalho, exige a formação de um quadro permanente maior, para que as conquistas e os conhecimentos acumulados não se percam no tempo.

Deve ser ressaltado que as ouvidorias públicas ainda são institutos recentes, razão pela qual, o conhecimento sobre seu mister ainda é inicial, demandando o aproveitamento das experiências pragmáticas.

Neste último biênio, construímos, ainda, canais freqüentes de discussão sobre os trabalhos peculiares da ouvidoria, canais esses que devem ser mantidos, notadamente no que tange à classificação das mensagens segundo seu tema e assunto.

Essas classificações, na prática, possuem alto grau de subjetividade, donde a necessidade de um aperfeiçoamento constante desse serviço, criando-se, sempre que possível, critérios objetivos de divisão.

Acreditamos que alcançamos um estágio classificatório que torna possível a manutenção de uma coerência permanente, sem a qual seria impossível a elaboração dos relatórios periódicos e anual com as mesmas características, o que permite o confronto de dados no decorrer do tempo.

Esse confronto é um elemento indispensável para entendermos as evoluções e eventuais regressões dos trabalhos da Câmara dos Deputados, ou ainda, as situações em que esta Casa omitiu-se no dever de aprimorar suas atividades, segundo a opinião da sociedade manifestada através deste órgão.

Assim, manter as conquistas deste biênio e aperfeiçoar, permanentemente, a estrutura deste órgão, é um objetivo a ser perseguido pela nova gestão.



**Ouvidoria Parlamentar**  
**Câmara dos Deputados Anexo II Sala T-40**  
**CEP: 70160-900 Brasília - DF**  
**Fones: (61) 3215 8501 / 3215 8502**  
**Fax: (61) 3215 8505**